

## Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern: Endbericht; Gutachten im Auftrag des Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

Breidenbach, Philipp; Dehos, Fabian; Fehn, Rebecca; Janisch, Laura;  
Schaffner, Sandra

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Forschungsbericht / research report

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:  
Bundesministerium für Arbeit und Soziales

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Breidenbach, P., Dehos, F., Fehn, R., Janisch, L., & Schaffner, S. (2018). *Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern: Endbericht; Gutachten im Auftrag des Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)*. (Forschungsbericht / Bundesministerium für Arbeit und Soziales, FB506). Essen: Bundesministerium für Arbeit und Soziales; Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung e.V. (RWI). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-57038-8>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



# **FORSCHUNGSBERICHT**

---

## **506**

### **Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern**

**– Endbericht –**

RWI – Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung

## **Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern**

### **Endbericht**

**Gutachten im Auftrag des Bundesministerium für Arbeit  
und Soziales (BMAS)**

Juli 2017

RWI – Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung

# **Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern**

**Endbericht**

**Gutachten im Auftrag des Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales (BMAS)**

Juli 2017



## **Ansprechpartnerin zu diesem Abschlussbericht**

**Dr. Sandra Schaffner**

RWI – Leibniz-Institut  
für Wirtschaftsforschung e.V.  
Hohenzollernstraße 1-3  
45128 Essen

Fon: +49 – 201 – 8149 – 282  
Fax: +49 – 201 – 8149 – 200  
[sandra.schaffner@rwi-essen.de](mailto:sandra.schaffner@rwi-essen.de)

Das RWI ist Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft.

# **Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern**

BMAS Forschungsbericht

Dr. Philipp Breidenbach  
Fabian Dehos  
Rebecca Fehn  
Laura Janisch  
Dr. Sandra Schaffner  
(alle RWI-Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung)



Essen, Juli 2017

## Kurzbeschreibung

Die Bundesregierung prüft den Erlass einer Bundesverordnung aus Gründen des Gemeinwohls, um telefonische und elektronische Dienstleistungen in bisher regeltem Umfang weiterhin zu ermöglichen. Eine solche Gemeinwohlverordnung kann gerechtfertigt sein, wenn Arbeitsplatzverluste in größerem Umfang zu erwarten sind und das Gemeinwohl gefährden. Aussagen zu möglichen Arbeitsplatzverlusten können aber aktuell nicht fundiert getroffen werden, da sich Callcenter und deren Beschäftigte in den bestehenden Datensätzen nur teilweise identifizieren lassen. Daher lassen sich auch keinerlei Aussagen über mögliche Arbeitsplatzverluste treffen.

Eine umfangreiche Betriebsbefragung erscheint die einzig erfolgsversprechende Option solche Informationen zu gewinnen, anhand derer Arbeitsplatzeffekte analysiert werden können. Dies kann zum einen über eine Erweiterung des IAB-Betriebspanels und zum anderen über eine gesonderte Betriebsbefragung erfolgen. Anhand der Ergebnisse einer solchen Befragung sollte es möglich sein, die Zahl der Beschäftigten sowie ihr Arbeitsvolumen in Callcentern zu bestimmen. Des Weiteren zeigt diese Machbarkeitsstudie, dass kein einzelnes Analyseinstrument verspricht eigenständig präzise Vorhersagen zu liefern. Aus diesem Grund sollte ein Methodenmix verschiedener Herangehensweisen erfolgen, der aber auch die Gefahr birgt, dass aufgrund einer großen Spannweite an Ergebnissen keine konsistenten Aussagen abgeleitet werden können.

## Abstract

The German Federal Government examines whether it is possible to issue a regulation for reasons of common welfare. The regulation should permit telephone and electronic services as under the existing laws. Reason for issuing such a regulation can be a high number of expected job losses. However, call centres and their employees cannot be completely identified within existing datasets. Therefore, it is not possible to forecast potential job losses.

Hence, it is necessary to conduct a survey on the establishment level. There are two alternatives to conduct such a survey: First, the IAB-Establishment Panel can be extended and, second, a new survey can be conducted. Based on the results of the survey, it should be possible to quantify workers and hours worked. Furthermore, the composition of the workforce within call centres will become transparent. To forecast possible job losses additional methods need to be applied. However, no method will yield unambiguous results on its own. Therefore, we propose to apply a mixture of methods that runs the risk of a wide range of results that probably does not allow to draw any conclusions.

# Inhalt

<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>13</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>15</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>17</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>19</b>
<b>1. Hintergrund</b>	<b>21</b>
<b>2. Datengrundlage</b>	<b>23</b>
2.1 Verwendete Datensätze	23
2.1.1 Mikrozensus	25
2.1.2 BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung	25
2.1.3 Betriebshistorikpanel (BHP) und Integrierte Erwerbsbiografien (IEB)	26
2.1.4 IAB-Betriebspanel	26
2.1.5 Sozioökonomisches Panel (SOEP)	27
2.1.6 Verdienststrukturerhebung (VSE)	27
2.2 Expertengespräche	27
2.2.1 Befragte Expertinnen und Experten	28
2.2.2 Gesprächsleitfaden	29
<b>3. Branchenbild</b>	<b>31</b>
3.1 Organisationsformen und Aufgabenbereiche	32
3.2 Qualifikationsanforderungen an Beschäftigte	33
3.3 Tarifsituation und Interessenvertretung	34
3.4 Standortwahl	34
3.5 Zahl der Beschäftigten	35
3.6 Zusammensetzung der Beschäftigten	39
3.7 Sonn- und Feiertagsarbeit	41
3.8 Callcenter im Ausland	42
3.9 Zukünftige Entwicklungen in der Callcenter Branche	42
3.10 Zusammenfassung	43



<b>4.</b>	<b><i>Identifikation von Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in weiteren Branchen</i></b>	<b>45</b>
<b>5.</b>	<b><i>Befragung zur Erhebung von Beschäftigtenzahlen und Abschätzung der Effekte eines Verbots</i></b>	<b>51</b>
5.1	<i>Ergänzen des IAB-Betriebspanels</i>	54
5.2	<i>Erhebung einer gesonderten Befragung zu Callcentern</i>	55
<b>6.</b>	<b><i>Analyse der Auswirkungen des Verbots von Sonn- und Feiertagsarbeit</i></b>	<b>59</b>
6.1	<i>Durchführen einer Differenz-von-Differenzen-Analyse</i>	59
6.2	<i>Auswertung der geplanten Reaktionen der Betriebe</i>	63
6.3	<i>Auswertung der Charakteristika der Callcenter</i>	64
6.4	<i>Methodenmix</i>	64
<b>7.</b>	<b><i>Zusammenfassung und Fazit</i></b>	<b>67</b>
	<b><i>Literaturverzeichnis</i></b>	<b>69</b>
	<b><i>Anhang</i></b>	<b>71</b>
A.1	<i>Vorschlag für einen Fragebogen zur Betriebsbefragung</i>	73

## Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 2.1</i>	<i>Übersicht über die verwendeten Datensätze</i>	<i>24</i>
<i>Tabelle 2.2</i>	<i>Befragte Expertinnen und Experten</i>	<i>28</i>
<i>Tabelle 3.1</i>	<i>Verteilung der Beschäftigten in Callcentern nach Betriebsgröße – BHP</i>	<i>33</i>
<i>Tabelle 3.2</i>	<i>Darstellung der Erwerbstätigen in Callcentern nach Beruf und Wirtschaftszweig - Mikrozensus</i>	<i>35</i>
<i>Tabelle 3.3</i>	<i>Darstellung der Beschäftigten in Callcentern nach Beruf - SOEP</i>	<i>36</i>
<i>Tabelle 3.4</i>	<i>Darstellung der Beschäftigten in Callcentern nach Beruf – BiBB/BAuA</i>	<i>36</i>
<i>Tabelle 3.5</i>	<i>Darstellung der Erwerbstätigen in Callcentern nach Wirtschaftszweig – BiBB/BAuA und SOEP</i>	<i>37</i>
<i>Tabelle 3.6</i>	<i>Betriebe und Beschäftigte in Callcentern nach WZ2008 - BHP</i>	<i>38</i>
<i>Tabelle 3.7</i>	<i>Charakteristika der Beschäftigten in Callcentern nach Datensatz</i>	<i>40</i>
<i>Tabelle 3.8</i>	<i>Sonntagsarbeit von Callcenter Beschäftigten – SOEP und BiBB/BAuA</i>	<i>42</i>
<i>Tabelle 4.1</i>	<i>Merkmale der Tätigkeit, des Arbeitsmittels und des Anforderungsprofils von Kernerwerbstätigen im Callcenter – BiBB/BauA</i>	<i>46</i>
<i>Tabelle 4.2</i>	<i>Sonn- und Feiertagsarbeit allgemein und im Callcenter – BiBB/BauA</i>	<i>47</i>
<i>Tabelle 4.3</i>	<i>Potenzielle Erwerbstätige in Callcentern nach Wirtschaftszweig – BiBB/BAuA</i>	<i>48</i>
<i>Tabelle 5.1</i>	<i>Fragebogeninhalte für eine Betriebsbefragung nach Priorität</i>	<i>52</i>
<i>Tabelle 5.2</i>	<i>Betriebe und Beschäftigte in den Wirtschaftsabschnitten einer Betriebsbefragung - BHP</i>	<i>53</i>
<i>Tabelle A.1</i>	<i>Altersverteilung der Erwerbstätigen insgesamt und im Callcenter – BiBB/BAuA</i>	<i>71</i>
<i>Tabelle A.2</i>	<i>Anteil der Beschäftigten mit gelegentlicher Arbeit an Sonn- und Feiertagen nach Wirtschaftszweigen– BiBB/BAuA</i>	<i>71</i>
<i>Tabelle A.3</i>	<i>Fallzahlen des IAB-Betriebspanels nach Wirtschaftszweig und Betriebsgröße</i>	<i>72</i>

## **Abbildungsverzeichnis**

<i>Abbildung 6.1</i>	<i>Darstellung des Differenz-von-Differenzen-Ansatzes</i>	<i>60</i>
<i>Abbildung 6.2</i>	<i>Zeitlicher Verlauf der Beschäftigung in Callcentern in Hessen und den übrigen Bundesländern – BHP</i>	<i>61</i>

## Abkürzungsverzeichnis

ASMK	Arbeits- und Sozialministerkonferenz
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAuA	Institut für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
BEH	Betriebshistorik
BHP	Betriebshistorikpanel
BiBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BVerwG	Bundesverwaltungsgericht
CATI	computergestützte Telefonbefragung
CCV	Call Center Verband Deutschland e.V.
DDV	Deutsche Dialog-Marketing Verband
DRV	Deutscher Reise Verband
IAB	Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
IEB	Integrierte Erwerbsbiografien
ISCO	International Standard Classification
KldB	Klassifizierung der Berufe
NACE	Statistische Systematik der Wirtschaftszweige in der Europäischen Gemeinschaft
SIAB	Stichprobe der Integrierten Arbeitsmarktbiografien
SOEP	Sozioökonomisches Panel
SUF	Scientific Use File
VSE	Verdienststrukturerhebung
WZ 2008	Kategorisierung der Wirtschaftszweige 2008

## Zusammenfassung

Für Kunden von Händlern etc. ist es ein wichtiges Qualitätskriterium, wie gut sie Kontakt zu ihrem Dienstleister aufnehmen können. Mit steigenden Marktanteilen des Online-Handels verlangt diese Erreichbarkeit immer stärker die Nutzung von Callcentern und wird verstärkt auch an Sonn- und Feiertagen nachgefragt. Auf der anderen Seite sieht das Grundgesetz vor, dass Sonn- und Feiertage als Tage der Arbeitsruhe gesetzlich geschützt sind. Bis 2014 war Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern in allen Bundesländern bis auf Sachsen in unterschiedlichem Maße über die jeweiligen Bedarfsgewerbeverordnungen erlaubt, bis das Bundesverwaltungsgericht die Hessische Bedarfsgewerbeverordnung zur Zulassung von Sonn- und Feiertagsarbeit unter anderem für telefonische und elektronische Dienstleistungen für unwirksam erklärt hat. Beschäftigten hessischer Callcenter ist es seither grundsätzlich nicht mehr erlaubt, an Sonn- und Feiertagen zu arbeiten. Ausnahmen insbesondere für Notdienste wurden in dem Urteil jedoch zugelassen. Aufgrund ähnlicher Wortlaute könnten auch die Verordnungen anderer Länder zukünftig für unwirksam erklärt werden. Eine grundsätzliche Beibehaltung der Sonn- und Feiertagsarbeit in bisherigem Umfang könnte eine Gemeinwohlverordnung der Bundesregierung schaffen.

Eine solche Gemeinwohlverordnung kann aus „Gründen des Gemeinwohls, insbesondere auch zur Sicherung der Beschäftigung“ (ArbZG § 13 Abs. 1 Nr. 2 c) erlassen werden, d.h. ein solcher Erlass, kann mit dem Erhalt vieler Arbeitsplätze begründet werden. Dazu ist es notwendig, grundlegende Informationen über die betroffenen Arbeitsplätze und über die erwarteten Effekte machen zu können. Diese Indikatoren stellen für Callcenter aber ein erhebliches Problem dar. Die Callcenter Branche an sich gibt es nicht, da eigenständige Callcenter neben sogenannten Inhouse Callcentern innerhalb von Betrieben mit einem anderen wirtschaftlichen Zweck nebeneinander existieren. Während man die erste Gruppe über die Wirtschaftszweigklassifikation in bestehenden Datensätze bestimmen könnte, sind Callcenter innerhalb eines Betriebs kaum zu identifizieren. Erschwerend kommt hinzu, dass Callcenter Beschäftigte unterschiedliche Berufe angeben, da sie teilweise um Bankkaufleute, Versicherungskaufleute, Reiseverkehrskaufleute etc. sind. Entsprechend kann die Zahl der Beschäftigten mit gängigen Methoden auf Grundlage der aktuellen Datenlage nicht bestimmt werden und Aussagen über mögliche Arbeitsplatzverluste sind nicht machbar.

Ziel dieser Machbarkeitsstudie ist es zunächst, den aktuellen Forschungsstand und das vorhandene Datenmaterial zur Beschäftigung in Callcentern darzustellen und zu prüfen. Darauf aufbauend ist die Entwicklung einer Forschungsstrategie, mit der sowohl die Beschäftigungs- als auch die Wettbewerbssituation in Callcentern in Deutschland bestimmt werden kann, Aufgabe der vorliegenden Studie. Abschließend werden Wege aufgezeigt und diskutiert, die eine Bestimmung möglicher Arbeitsplatzverluste erlauben.

Hinsichtlich der derzeitigen Situation in Callcentern gibt es wenig wissenschaftliche Forschung, auf die zurückgegriffen werden kann. Die derzeitigen Datenbestände können mit herkömmlichen Methoden nur einen Teil der Callcenter und deren Beschäftigte abbilden. Die Analysen zeigen zudem, dass es anhand vorliegender Daten auch unter Berücksichtigung weiterer Beschäftigungscharakteristika nicht möglich ist, die Zahl der Beschäftigten über erweiterte Methoden näher zu bestimmen.

Als sinnvolle Forschungsstrategie wird eine Betriebsbefragung vorgeschlagen, die entweder Teil des IAB-Betriebspanels sein könnte oder auf einer eigens dafür entwickelten Betriebsbefragung basiert. Beide Herangehensweisen bergen Vor- und Nachteile, weshalb auch eine parallele Durchführung denkbar wäre. Das IAB-Betriebspanel kann Betriebsdaten über einen langen Zeitraum darstellen, Entwicklungen vor 2014 können somit zuverlässig skizziert werden. Das IAB-Betriebspanel ist zudem in seinem Aufbau, bei den

Befragten als auch in der Forschungsgemeinschaft etabliert und die Implementierung einzelner Fragen geht mit geringen finanziellen Mitteln einher. Aufgrund der bestehenden Größe können jedoch nur wenige zusätzliche Fragen aufgenommen werden. Eine gesonderte Befragung kann hingegen zusätzliche spezifische Fragen zu Callcentern umfassen. Damit können mehr Informationen zur Bestimmung der Beschäftigungs- und Wettbewerbssituation bereitgestellt werden. Die Kosten würden hingegen deutlich höher ausfallen.

Neben der reinen Erfassung der Beschäftigung sowie der Beschäftigtenstruktur sollte die Befragung aber auch Indikatoren umfassen, die Schlüsse auf potenzielle Effekte eines Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit zulassen. Auch hier lassen sich in einer eigens konzipierten Befragung mehr Aspekte abfragen. Hinsichtlich der Prognose möglicher Effekte, wenn die Arbeit an Sonn- und Feiertagen nicht mehr möglich ist, gibt es kein Verfahren, das nicht auch Schwächen aufweist. Eine Möglichkeit ist der Vergleich der Entwicklungen zwischen Hessen und dem restlichen Bundesgebiet vor und nach Einführung des Verbotes in Hessen. Solche Vergleichsmöglichkeiten sind aber nur sinnvoll, wenn die Entwicklung ansonsten (ohne das Verbot in Hessen) gleich oder zumindest sehr ähnlich verlaufen wäre. Diese Annahme lässt sich natürlich nicht testen, aber die vergangenen Entwicklungen können Hinweise darauf geben. Dies kann aber nur für eine Untergruppe der Grundgesamtheit durchgeführt werden. Eine Prognose kann deshalb nicht nur auf dieser Methode beruhen. Ein Methodenmix, der die vorgesehenen Reaktionen der Betriebe sowie die Auswertung bestimmter Charakteristika der Betriebe kombiniert und somit mögliche Verzerrungen der einzelnen Methoden verdeutlicht, erscheint erfolgsversprechender, wenngleich dieser möglicherweise eine große Spannbreite an möglichen Effekten prognostiziert und damit ggf. auch keine Aussagen zulässt, sondern nur mögliche Unter- und Obergrenzen darstellt.

Die jeweiligen Annahmen der einzelnen Vorgehensweisen werden in der vorliegenden Machbarkeitsstudie offen dargelegt und kritisch hinterfragt. Vom heutigen Standpunkt sind Probleme in verschiedenen Dimensionen zu erwarten. Strategisches Antwortverhalten der Befragten kann die Prognose der Reaktionen nach oben verzerren. Andererseits haben einige Experten formuliert, dass das Verbot in Hessen über Ausnahmeregelungen in Teilen umgangen wird. Gäbe es ein rigoroses bundesweites Verbot, könnte eine Prognose auf Basis des Hessen-Vergleichs auch eine untere Grenze des zu erwarteten Effektes darstellen. Die zu prognostizierenden Ergebnisse sind daher stets mit einer gewissen Unsicherheit behaftet.

Außerdem bleibt zu bedenken, dass die Länder im Falle einer ausbleibenden Gemeinwohlverordnung selbst noch Ausnahmen vom generellen Beschäftigungsverbot an Sonn- und Feiertagen definieren könnten bzw. die derzeitigen Bedarfsgewerbeverordnungen noch länger in Kraft bleiben. Der Vergleich Status quo versus vollständiges Verbot für die mögliche Begründung einer Gemeinwohlverordnung wäre wahrscheinlich nicht realitätsnah.

## 1. Hintergrund

Sogenannte Callcenter sind aus dem Alltag von Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht mehr wegzudenken. Wer seine Kreditkarte sperren lassen will, Kontakt zu seinem Telefonanbieter, Energie- oder Wasserversorger aufnimmt, wird in den meisten Fällen zunächst ein Callcenter anrufen. Auf der anderen Seite werden Personen mit Telefon auch von eben diesen Callcentern zu Informations- und Werbezwecken direkt kontaktiert.

Der Begriff des Callcenters wird von verschiedenen Akteuren teilweise unterschiedlich interpretiert. Als Callcenter können Betriebe oder Abteilungen bezeichnet werden, die telefonisch oder auf elektronischem Wege Kundenkontakt schaffen, wobei es sich bei „Kunden“ auch um Mitarbeiter des eigenen Betriebs handeln kann. Das kann zum einen durch Kontaktaufnahme durch den Kunden oder die Kundin (inbound) oder durch aktive Kontaktaufnahme durch das Callcenter (outbound) geschehen. In diesem Bericht wird der Begriff des Callcenters verwendet und soll dabei Betriebe oder Betriebsteile umfassen, die telefonische und elektronische Dienstleistungen anbieten.

Das Bundesverwaltungsgericht hat am 26.11.2014 die Hessische Bedarfsgewerbeverordnung zur Zulassung von Sonn- und Feiertagsarbeit unter anderem für telefonische und elektronische Dienstleistungen als unwirksam erklärt. Beschäftigten hessischer Callcenter ist es somit grundsätzlich nicht mehr erlaubt, an Sonn- und Feiertagen zu arbeiten. Alle anderen Bundesländer außer Sachsen haben ähnliche Regelungen zur Zulassung von Sonn- und Feiertagsarbeit in ihren Verordnungen. Auch wenn die jeweiligen Klagefristen schon abgelaufen sind, wird mittelfristig Sonn- und Feiertagsarbeit auf Grundlage dieser Verordnungen nicht mehr möglich sein. Aus diesen Gründen könnte die Bundesregierung eine Gemeinwohlverordnung nach §13 Absatz 1 Nummer 2 Buchstabe c ArbZG erlassen. Eine solche Verordnung kommt in Betracht, wenn Gründe des Gemeinwohls, insbesondere auch zur Sicherung der Beschäftigung, vorliegen, die eine Sonn- und Feiertagsbeschäftigung rechtfertigen würden. Wann solche Gründe vorliegen, wird im Gesetzestext nicht weiter ausgeführt. Zudem wurde eine solche Verordnung bisher noch nicht erlassen. Aus der Gesetzesbegründung lässt sich ablesen, die Gründe „umfassen auch gesamtwirtschaftliche Gründe, z. B. die Existenzgefährdung von Betrieben und den damit verbundenen drohenden Verlust von Arbeitsplätzen sowie die angespannte internationale Wettbewerbssituation in einer Branche“ (BT-Drs. 12/5888 S. 30). Auf Wunsch der Arbeits- und Sozialministerkonferenz (ASMK) der Länder prüft das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) derzeit, ob die Voraussetzungen für eine solche Gemeinwohlverordnung vorliegen.

Zur Prüfung dieser Voraussetzungen muss eine Prognose erstellt werden, welche Auswirkungen auf die Wettbewerbs- und Beschäftigungssituation zu erwarten wären, wenn Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern bundesweit nicht mehr möglich wäre. Grundlage für eine Prognose der Veränderungen ist zunächst eine Darstellung des Status quo. Entweder betreiben Unternehmen intern eigene Callcenter (inhouse) oder lagern den Kundenkontakt an externe Callcenter Dienstleister oder andere Betriebe innerhalb des Unternehmens aus. Entsprechend lassen sich Callcenter und deren Beschäftigte schwer direkt aus offiziellen Statistiken herauslesen, da sie nicht nur der Callcenter Branche sondern auch verschiedensten anderen Branchen angehören können.

In der Machbarkeitsstudie sollte zunächst analysiert werden, ob und wie die aktuelle Wettbewerbs- und Beschäftigungssituation in den deutschen Callcentern valide gemessen werden kann. Welche Auswirkungen ein Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit hätte, kann allerdings allein auf Grundlage der aktuellen Wettbewerbs- und Beschäftigungssituation nicht ermittelt werden. Das Verbot gefährdet nicht direkt alle bestehenden Arbeitsplätze. Entsprechend wird auch geprüft, wie auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse Aussagen zu einer erwarteten Entwicklung getroffen werden können und welche zusätzlichen Informationen und Daten hierfür noch notwendig sind.

## Hintergrund

Zunächst werden die bestehenden Datensätze sowie die Expertengespräche dargestellt. Im dritten Abschnitt wird anhand bestehender Literatur und auf Grundlage der beschriebenen Daten und Gespräche ein Branchenbild der Callcenter Branche gezeichnet. Anschließend wird im vierten Abschnitt die Vorgehensweise zur Identifikation von Callcenter Beschäftigten in anderen Branchen anhand der bestehenden Daten beschrieben. Im fünften Abschnitt wird eine alternative Herangehensweise auf Grundlage einer Befragung dargestellt. Vorgehensweisen zur Vorhersage von Auswirkungen eines generellen Verbots werden in Abschnitt sechs beschrieben. Abschließend fasst Abschnitt sieben die Studie zusammen.



## 2. Datengrundlage

Ziel der vorliegenden Machbarkeitsstudie ist es unter anderem zu prüfen, welche Datensätze geeignet sind, Callcenter und ihre Beschäftigten in Deutschland zu beschreiben. Ergänzend dazu sollen die Erkenntnisse validiert und ggf. durch qualitative Expertengespräche ergänzt werden. In diesem Abschnitt werden die Daten und die qualitativen Interviews beschrieben, die die Grundlage der weiteren Darstellungen bilden.

### 2.1 Verwendete Datensätze

In diesem Abschnitt werden verschiedene Datensätze dargestellt, die in der späteren Prüfung berücksichtigt werden. Dabei handelt es sich sowohl um Datensätze auf Personen- als auch auf Betriebsebene. In die Prüfung wurden der Mikrozensus, die BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung, das Betriebshistorikpanel, die Integrierten Erwerbsbiografien, das IAB-Betriebspanel, das Sozioökonomische Panel (SOEP) und die Verdienst- und Strukturhebung einbezogen. Die Datensätze unterscheiden sich neben ihrer Erhebungsmethode, dem zeitlichen Bezug und dem Umfang vor allem darin, inwieweit relevante Fragen zur Identifikation der Beschäftigten in Callcentern und zur Sonn- und Feiertagsarbeit gestellt werden. Die Identifikation kann vor allem über die Wirtschaftszweigklassifikation und die Berufskennziffer gemacht werden. Hier gibt es unterschiedliche Klassifikationen (siehe Infokasten) in unterschiedlicher Gliederungstiefe. Aber auch die scheinbar präziseste Berufsklassifikation unterliegt einer gewissen Zuordnungsungenauigkeit, da entweder die Einordnung durch den Befragten selbst oder der Kodierungsprozess auf Grundlage der Antwort des Befragten erfolgt. Antwortet der Betrieb für seine Beschäftigten kann das insbesondere bei größeren Betrieben zu Abweichungen zu der Angabe des Beschäftigten kommen. Hingegen kann ggf. ein Beschäftigter den Wirtschaftszweig seines Arbeitgebers schlechter einordnen. Tabelle 2.1 gibt einen Überblick über die Datensätze samt den Klassifikationen, die sie umfassen, und durch wen die jeweiligen Angaben gemacht werden. Die einzelnen Datensätze werden zudem im Folgenden jeweils kurz dargestellt.

#### Berufs- und Wirtschaftszweig-Klassifikationen

Die von der Bundesagentur für Arbeit entwickelte und verwendete Klassifikation der Berufe besteht seit 1970 und wird regelmäßig aktualisiert. Die aktuelle Version **KldB 2010** stellt die gegenwärtige Berufslandschaft in Deutschland dar und ist seit dem 1. Januar 2011 gültig. Durch die jüngste Anpassung soll den Veränderungen der Berufe Rechnung getragen werden, die seit der letzten Festlegung im Jahre 1992 aufgetreten sind. Als weitere Berufskennziffer wird die sogenannten **ISCO 08**-Klassifizierung verwendet, die ab dem Jahr 2011 weltweit eingeführt wurde. Die ISCO 08-Einordnung ist eine von der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) zusammengestellte Darstellung, die der länderübergreifenden Vergleichbarkeit dient. Im Gegensatz zur KldB-Zuteilung gruppiert die ISCO-Klassifizierung keine Berufe, sondern Tätigkeiten, die anhand der beiden Dimensionen – skill level und skill specialisation – strukturiert werden. Nichtsdestotrotz weisen ISCO sowie KldB ein hohes Maß an Kompatibilität auf. Die Einordnung der Wirtschaftszweige erfolgt über die **NACE**- sowie **WZ 2008**-Klassifikationen. Die NACE-Gruppierung stellt eine statistische Systematik der Wirtschaftszweige in der Europäischen Gemeinschaft dar und dient auch als Bezugssystematik für die Klassifikation der Wirtschaftszweige (WZ). Die WZ 2008-Klassifikation wird aktuell im Kontext der amtlichen Statistik in Deutschland verwendet und gilt seit dem 1. Januar 2008.

**Tabelle 2.1      Übersicht über die verwendeten Datensätze**

	Berufsklassifikation	Wirtschaftszweig- klassifikation	wer macht die Angaben	aktuellste (verfügbare) Datenversion	Beobachtungseinheit	Zahl der Beobachtungs- einheiten (aktuellstes Jahr)	Grundgesamtheit	Stichprobenziehung
<b>Mikrozensus</b>	Kldb2010 (5-Steller) ISCO08 (4-Steller )	WZ2008 (3-Steller)	Personen/ Beschäftigte	2014	Individuen	ca. 830 000	Gesamtbevölkerung in Deutschland	1% Zufallsstichprobe
<b>BiBB-BauA- Erwerbstätigen- befragung</b>	Kldb2010 (5-Steller) ISCO08 (4-Steller )	WZ 2008 (2-Steller)	Personen/ Beschäftigte	2012	Individuen	20 036	alle Kernerwerbstätigen in Deutschland: <i>erwerbstätige Personen ab 15 Jahre mit einer bezahlten Tätigkeit von mindestens zehn Stunden pro Woche in Deutschland</i>	Zufallsstichprobe in einem mehrstufigem Verfahren
<b>Betriebshistorikpanel</b>	---	WZ 2008 (5-Steller)	Betriebe über Meldungen zur Sozialversicherung	2015	Betriebe	1 464 427	alle Betriebe mit mindestens einem sozialversicherungs- pflichtig oder geringfügig Beschäftigten	50% Zufallsstichprobe
<b>Integrierte Erwerbsbiografien</b>	KldB 2010 (5-Steller)	WZ 2008 (5-Steller)	Personen/ Beschäftigte	2016	Beschäftigungsspell		alle sozialversicherungs- pflichtig oder geringfügig Beschäftigten	100%
<b>IAB-Betriebspanel</b>	---	WZ 2008 (5-Steller)	Betriebe	2015	Betriebe	16 358	alle Betriebe mit mindestens einem sozialversicherungs- pflichtig oder geringfügig Beschäftigten	geschichtete Stichprobe
<b>Sozioökonomisches Panel</b>	Kldb2010 (5-Steller) ISCO08 (4-Steller )	NACE (2-Steller)	Personen/ Beschäftigte	2015	Haushalte/ Individuen	27 183	alle deutschen Haushalte	geschichtete Zufallsstichprobe in einem mehrstufigem Verfahren
<b>Verdienst-und Strukturerhebung</b>	Kldb2010 (5-Steller) ISCO08 (3-Steller )	WZ 2008 (2-Steller)	Personen/ Beschäftigte	2014	Betriebe + Beschäftigte	60 000	Betriebe mit mindestens einem sozialversicherungs-pflichtig Beschäftigten der Wirtschaftszweigabschnitte A-S	geschichtete Stichprobe (Bundesland, Wirtschaftsabteilungen, Betriebsgröße)

Quelle:      Eigene Darstellung.

### 2.1.1 Mikrozensus

Der Mikrozensus stellt eine repräsentative Haushaltsbefragung dar, die jährlich durchgeführt wird und 1 % der Bevölkerung umfasst. Im Mikrozensus wird eine Vielzahl von Themenblöcken abgefragt, um ein umfassendes Bild der Lebensbedingungen in Deutschland zu erhalten. Die neueste Welle stammt aus dem Jahr 2014 und kann im Rahmen eines Gastaufenthaltes an den Forschungsdatenzentrum der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder genutzt werden. Aktuelle Daten des Jahres 2015 werden voraussichtlich erst Ende 2017 bereitgestellt.

Über alle Wellen hinweg werden Informationen zum Wirtschaftszweig der Beschäftigten sowie zur Klassifikation des Berufes erhoben. Außerdem werden Informationen zur Sonntagsarbeit in den vorangegangenen drei Monaten erfragt. In einigen Wellen des Mikrozensus (2011 und 2015) werden zudem die Abteilung und die Tätigkeit innerhalb der Erwerbstätigkeit in groben Kategorien erfasst.

Die Darstellungen in der vorliegenden Machbarkeitsstudie beziehen sich auf Auswertungen der aktuellen Welle des Jahres 2014. Außerdem wurde die 2011er Welle als Scientific Use File (SUF) bezogen, um die oben genannten Zusatzinformationen nutzen zu können. Die ISCO 08-Berufskennziffer steht in dieser Welle jedoch nur auf 3-Steller-Ebene zur Verfügung und ist somit zu ungenau, um Callcenter Beschäftigte zu identifizieren. Zudem kann die zusätzliche Klassifizierung der Berufe (KldB) nicht sinnvoll genutzt werden, da Angaben in dieser Welle auf Definitionen des Jahres 1992 beruhen. Da aktuelle Veränderungen in den Berufsbildern der Callcenter Branche somit nicht berücksichtigt sind, wird im Folgenden von einer tieferen Auswertung der 2011er Mikrozensus-Daten abgesehen.

### 2.1.2 BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung

Die BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung ist eine repräsentative Erhebung von Erwerbstätigen in Deutschland, die alle sechs Jahre vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) in Kooperation mit dem Institut für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) durchgeführt wird.<sup>1</sup> Als Erwerbstätige werden in der Befragung alle sogenannten *Kernerwerbstätigen* erfasst, d.h. Personen, die mindestens 15 Jahre alt sind und einer bezahlten Tätigkeit von mindestens 10 Wochenstunden nachgehen. Teilzeitbeschäftigte und darunter insbesondere geringfügig Beschäftigte sollten somit unterrepräsentiert sein. Die BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung steht der wissenschaftlichen Forschung kostenfrei als Scientific Use File oder im Rahmen der Fernverarbeitung oder eines Gastaufenthaltes kostenfrei zur Verfügung.

Die letzte Befragung aus dem Jahr 2012 umfasst mehr als 20 000 Beobachtungen, wodurch aussagekräftige Vergleiche zwischen einzelnen Berufsgruppen möglich sind. Selektive Ausfälle durch Nichtbeantwortung sowie unterschiedliche Auswahlwahrscheinlichkeiten, die durch das Stichprobendesign bedingt sind, können durch Gewichtungsfaktoren kompensiert werden. Auf diese Weise kann ein repräsentatives Bild der in Deutschland arbeitenden Kernerwerbstätigen erstellt werden.

Unter Berücksichtigung dieser Hochrechnungsfaktoren lässt sich mit Hilfe der BiBB/BAuA-Daten für das Jahr 2012 eine Gesamtzahl von 35,9 Millionen Kernerwerbstätigen in Deutschland ermitteln. Diese Zahl weicht marginal von der Angabe des Statistischen Bundesamtes (35,4 Millionen) ab, was sich durch leicht unterschiedliche Definitionen erklären lässt. Die vom Statistischen Bundesamt zitierte Anzahl der Kernerwerbstätigen umfasst alle Erwerbstätigen im Alter von 15 bis 64 Jahren, die nicht in Bildung oder Ausbildung sind oder einem Wehr-/Zivil- sowie Freiwilligendienst nachgehen.

---

<sup>1</sup> Zwischen 1979 und 1999 kooperierte das BiBB zusammen mit dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB).

Außerdem beinhalten die BiBB/BAuA-Daten individuelle Informationen zum Bildungs- und Berufsverlauf sowie zu demographischen und sozioökonomischen Merkmalen der Befragten. Angaben zur beruflichen Tätigkeit werden, wie in anderen Datensätzen auch, über die gängigen Kennziffern ISCO 08 sowie KldB bereitgestellt. Da die Berufskennziffern im Scientific-Use-File nur auf höherer Aggregationsebene bereitgestellt werden, ist zudem ein Remote-Access, d.h. ein Zugang der Datenfernverarbeitung, notwendig, um die einzelnen Berufe auch auf 4- bzw. 5-Steller-Ebene identifizieren zu können. Der Wirtschaftszweig wird auf 2-Steller-Ebene (WZ 2008) gemessen.

Im Vergleich zum Mikrozensus und anderen einschlägigen Datensätzen besteht der Vorteil der BiBB/BAuA -Befragung darin, dass die oben genannten Informationen durch weitere Angaben zum Tätigkeits- und Anforderungsprofil, zur Arbeitsbelastung sowie zu Merkmalen des Arbeitsplatzes und zu Arbeitsmitteln ergänzt werden.

### 2.1.3 Betriebshistorikpanel (BHP) und Integrierte Erwerbsbiografien (IEB)

Das Betriebshistorikpanel (BHP) des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) ist eine 50 %-Stichprobe aller Betriebe, die zum 30.06. eines jeden Jahres mindestens eine geringfügig oder sozialversicherungspflichtig beschäftigte Person umfassen. Es enthält unter anderem Informationen zum Wirtschaftszweig, dem Standort und der Beschäftigung (nach Alter, Geschlecht und Qualifikation). Zudem sind Informationen über Zu- und Abgänge in Beschäftigung als auch Neugründungen und Schließungen von Betrieben verfügbar. Die Daten sind momentan bis zum Jahr 2014 im Rahmen von Fernverarbeitung oder eines Gastaufenthaltes am IAB für die Forschung verfügbar. Allerdings beruhen sie auf der Vollerhebung, der Betriebshistorik (BEH) des IAB, die bis zu einem aktuelleren Zeitpunkt (30.06.2016) verfügbar ist. Diese kann nur innerhalb des IAB genutzt werden. Die Daten beinhalten die Wirtschaftszweige (WZ 2008) auf 5-Steller-Ebene. Zudem werden die Beschäftigten nach der Arbeit an Sonn- und Feiertagen befragt.

Die Integrierten Erwerbsbiografien (IEB) bilden die Grundlage der BEH und des BHP und umfassen alle sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten sowie Personen, die Leistungen des SGB II und SGB III beziehen oder arbeitssuchend gemeldet sind und Teilnehmende an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen. Die Daten umfassen unter anderem den Wirtschaftszweig des Betriebs auf WZ 2008 5-Steller-Ebene als auch den Beruf der Beschäftigten in der KldB 2010 Klassifikation. Die Angaben zu den Beschäftigten beruhen auf Meldungen zur Sozialversicherung, die der Betrieb macht. Die Daten können über Sonderauswertungen der Bundesagentur für Arbeit (BA) genutzt werden. Zudem werden sie als 2 %-Stichprobe (SIAB) für die Forschung verfügbar gemacht. Abhängig von dem Anonymisierungsgrad können sie als Scientific Use File oder im Rahmen von Fernverarbeitung/Gastaufenthalt genutzt werden. Die Daten für die Forschung sind im Moment bis zum Jahr 2014 verfügbar. Auf die Nutzung des SIAB oder von Sonderauswertungen wurde im Rahmen dieser Studie verzichtet, da die Daten bereits ausgewertet wurden und sich im Rahmen des Projektes keine Anhaltspunkte ergeben haben, dass sich über zusätzliche Auswertungen neue Erkenntnisse ergeben.

### 2.1.4 IAB-Betriebspanel

Das IAB-Betriebspanel ist eine repräsentative Arbeitgeberbefragung, die jährlich vom IAB durchgeführt wird. Sie umfasst verschiedene und teilweise jährlich variierende Themenblöcke zu beschäftigungspolitischen Fragestellungen. Das IAB-Betriebspanel wird vom IAB und 14 Bundesländern finanziert. Durch die Mitfinanzierung der Bundesländer wurde die Stichprobe aufgestockt, so dass jährlich ca. 16 000 Betriebe befragt werden können. Die Betriebe werden in einer geschichteten Zufallsstichprobe aus der Betriebsdatei der Bundesagentur für Arbeit des Vorjahres gezogen und können auch mit diesen Angaben zusammengespielt werden. Für die Betriebe ist die Wirtschaftszweigklassifikation auf 5-Steller

Ebene verfügbar, mit der Ausnahme des Jahres 2002 in dem die Klassifikation nur auf 3-Steller Ebene angegeben ist. Hinsichtlich der Sonn- und Feiertagsarbeit wurde mit dem Jahr 2010 beginnend alle zwei Jahre eine Frage zu verschiedenen Instrumenten der Arbeitszeitsteuerung gestellt, die unter anderem ständige oder regelmäßige Sonntagsarbeit abfragt.

### 2.1.5 Sozioökonomisches Panel (SOEP)

Beim Sozioökonomischen Panel (SOEP) handelt es sich um eine repräsentative Haushaltsbefragung, die seit 1983 jährlich durchgeführt wird. Derzeit umfasst die Befragung ca. 30 000 Befragte aus fast 11 000 Haushalten. Für die Analysen wird die aktuellste verfügbare Welle des Jahres 2015 verwendet. Die Daten sind für die Forschung als Scientific Use File verfügbar. Lediglich Daten mit kleineren räumlichen Bezügen als das Bundesland müssen direkt am DIW genutzt werden. Im SOEP wird eine Vielzahl von Themen behandelt, die teilweise jedes Jahr, teilweise aber auch nur in bestimmten Jahren abgefragt werden. Für die Beschäftigten ist der Beruf anhand von ISCO 08 und KldB 2010 und der Wirtschaftszweig nach EU-Klassifikation (NACE) auf 2-Steller Ebene verfügbar. Zudem wird die Arbeit an Sonn- und Feiertagen abgefragt.

### 2.1.6 Verdienststrukturerhebung (VSE)

Die Verdienststrukturerhebung der FDZ der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder ist eine Statistik über Beschäftigungsverhältnisse, bei der sich Angaben der Betriebe mit den Angaben der Beschäftigten verknüpfen lassen. Die Erhebung wird alle vier Jahre als Stichprobe in den Betrieben des verarbeitenden Gewerbes und im Dienstleistungsbereich durchgeführt. Die letzte Erhebung fand 2014 statt und beinhaltet Angaben zu 71 000 Betrieben mit ca. 1,03 Millionen Beschäftigten. Der Datensatz umfasst unter anderem den Wirtschaftszweig WZ 2008 des Betriebs, sowie den Beruf der Beschäftigten ISCO 08 und KldB 2010 Klassifikation jeweils auf 2-Steller Ebene. Zudem werden Zulagen für Schicht-, der Nacht-, Sonn- und Feiertagsarbeit abgefragt. Die Daten können als Scientific Use File oder im Rahmen eines Gastaufenthaltes genutzt werden.

Die Daten wurden direkt zu Projektbeginn beantragt. Leider sind die Daten aus der Verdienststrukturerhebung trotzdem nicht zum Ende der kurzen Projektphase verfügbar gewesen, da sowohl die Abstimmung zu den benötigten Variablen mit dem FDZ als auch die Zustimmung der Länder zu viel Zeit in Anspruch genommen hat. Der Datensatz wurde entsprechend nur anhand der vom FDZ zur Verfügung gestellten Merkmale geprüft. Diese erste Prüfung hat gezeigt, dass der Zugewinn an Wissen durch diese Daten begrenzt ist. Insbesondere da Informationen über Zulagen für Schicht-, Nacht-, Sonn- und Feiertagsarbeit zwar vorhanden, aber nur aggregiert verfügbar sind. Es ist also nicht möglich zu unterscheiden ob eine Person eine Zulage für Schichtarbeit oder für Sonn- und Feiertagsarbeit erhält. Daher kann eine Aussage über die Sonn- und Feiertagsarbeit von Callcenter Beschäftigten mit diesem Datensatz vermutlich nur schwerlich getroffen werden.

## 2.2 Expertengespräche

Das BMAS hat Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner verschiedener Branchen und Verbände zur Verfügung gestellt, mit denen telefonisch und teilweise per Email Fragen zur Callcenter Branche erläutert wurden. Ziel war es dabei, die Analysen anhand der Statistiken mit den Expertenmeinungen abzugleichen und evtl. neue Strategien zum Vorgehen zu entwickeln.

Insgesamt wurden Telefonate und Email-Austausch mit insgesamt 10 Institutionen geführt. Dabei wurden vornehmlich qualitative Gespräche anhand eines Leitfadens durchgeführt. Zudem haben einige Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner im Vorfeld Informationen ihrer Mitgliedsunternehmen

gesammelt und darauf aufbauend bereits bestehendes oder neu erstelltes Informationsmaterial zur Verfügung gestellt.

**Tabelle 2.2 Befragte Expertinnen und Experten**

<b>Institution</b>	<b>Gesprächspartner</b>	<b>Gesprächs-termin</b>
Bundesverband Ecommerce und Versandhandel e.V. (bevh) www.bevh.org	Sebastian Schulz	24. Mrz 17
Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände BDA www.arbeitgeber.de	Roland Wolf Stefan Sträßer	06. Apr 17
Call Center Verband Deutschland e. V. CCV www.callcenterverband.de	Dirk Egelseer Constantin Jacob	14. Mrz 17
Deutsche Kreditbank AG www.dkb.de	Dr. Andreas Gruber Frau Stindt	24. Mrz 17
Deutsche Dialogmarketing Verband e.V. www.ddv.de	Daniela Henze Attikus A. Schacht	23. Mrz 17
Die Kommunikationsgewerkschaft DPVKOM www.dpvkom.de	Karlheinz Vernet Kosik	21. Mrz 17
Deutscher Reise Verband e.V. (DRV) www.driv.de	Volker Adams	24. Mrz 17
Handelsverband Deutschland (HDE) Der Einzelhandel www.einzelhandel.de	Jens Dirk Wohlfeil	schriftlich
ING-DiBa AG www.ing-diba.de	Dr. Martin Boegl	23. Mrz 17
ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft Bundesvorstand www.verdi.de	Markus Fuß	schriftlich

Quelle: Eigene Darstellung.

### 2.2.1 Befragte Expertinnen und Experten

Die befragten Verbände und Unternehmen setzen sich anhand der Liste in Tabelle 2.2 zusammen und repräsentieren Arbeitgeber und Arbeitnehmer sowie verschiedene Branchen, in denen recht häufig Callcenter vermutet werden. Allerdings kann aufgrund des Umfangs der Expertengespräche als auch der wenigen vorhandenen Informationen nicht ausgeschlossen werden, dass es auch in anderen Bereichen möglich gewesen wäre wichtige Expertinnen und Experten zu finden. Mit allen kontaktierten Unternehmen und Verbänden konnte ein Informationsaustausch stattfinden. Grundsätzlich war die Bereitschaft zur Teilnahme trotz des relativ engen Zeitrahmens sehr hoch.

Die Gespräche wurden anhand eines Leitfadens durchgeführt. Die einzelnen befragten Expertinnen und Experten konnten natürlich nur aufgrund ihrer Kenntnis und ihrer persönlichen Sichtweise antworten. Entsprechend wurden nicht alle Fragen intensiv besprochen bzw. daraufhin angepasst, ob die befragten Personen eine oder mehrere Branchen vertreten. Die Auswahl der Branchen war dabei jedoch nicht rein zufällig, sondern basierte wie beschrieben auf einer Liste vom BMAS, die im bereits bestehenden Verfahren zur Bestimmung der Callcenter entstanden ist. Entsprechend lässt sich vermuten, dass es sich hierbei um

Vertreterinnen und Vertreter handelt, die bereits in besonderem Maße mit Callcentern und dem Thema des Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit befasst sind.

### 2.2.2 Gesprächsleitfaden

Für die Gespräche wurde ein Leitfaden entwickelt, der als Grundlage für die Gespräche dienen sollte, der jedoch nicht strikt verfolgt wurde. Vielmehr wurden, wenn möglich, Gesprächsfäden weiter aufgegriffen.

Mein Name ist ... Ich bin Mitarbeiter(in) in dem Projekt „Machbarkeitsstudie für ein Forschungsvorhaben Sonn- und Feiertagsarbeit in sog. Callcentern“. Unsere Aufgabe ist es zu prüfen, ob man die Zahl der Beschäftigten in der Callcenter Branche quantifizieren kann und inwieweit es möglich ist vorauszusagen, was die Auswirkungen eines bundesweiten Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern wäre. Wir denken, dass Sie uns weiterhelfen können nach welchen Kriterien wir in den verschiedenen Statistiken suchen müssen, um Callcenter Beschäftigte zu identifizieren.

- Zunächst würde uns interessieren, in welchen Branchen gibt es Callcenter (inhouse oder extern)?
- Können Sie auch etwas zur Häufigkeit in der jeweiligen Branche sagen?
  - Hat jedes Unternehmen ein Callcenter?, jedes zweite?, jedes zehnte?
- Welche Berufsgruppen lassen sich dort Ihrer Meinung nach finden?
- Wie schätzen Sie den Anteil inhouse/externe Callcenter ein?
  - Gibt es mehr inhouse oder externe Callcenter? Ist das nach Branchen unterschiedlich?
  - Welche Branchen lagern ihre Callcentertätigkeit eher aus?
  - Ist es üblich, dass Betriebe unter der Woche ein Inhouse Callcenter betreiben und am Wochenende ein externes Callcenter beauftragen?
  - Kommt das häufig vor?
- Welchen Anteil nehmen inbound bzw. outbound Anrufen ein?

Gibt es aktuell schon deutsche Unternehmen, die ihre Callcenter Tätigkeiten im Ausland erledigen lassen? Wenn ja, wie umfangreich schätzen Sie das ein? Erwarten Sie hier eine Zunahme bei einem Sonn- und Feiertagsverbot?

- In welchem Maße findet Sonn- und Feiertagsarbeit statt, was für Anfragen/Tätigkeiten werden sonntags erledigt?
  - Könnten diese Tätigkeiten auch während der Woche durchgeführt werden?
- Können Sie uns auch etwas zu den Beschäftigten in Callcentern sagen?
  - Was schätzen Sie, wie der Anteil von Frauen und Männern ist?
  - Sind bestimmte Altersgruppen stärker vertreten?
  - Wird in Callcentern vermehrt Teilzeit gearbeitet oder in Form von Minijobs? Ist die Beschäftigtenstruktur mit der Gesamtwirtschaft vergleichbar?
  - Besteht die Möglichkeit der „Schein-Selbständigkeit“?
  - Können Sie einschätzen, wie groß der Anteil der Beschäftigten mit Berufsabschluss ist?
- Was denken Sie, wie groß die jeweiligen Callcenter sind?
  - Sind das eher Kleinbetriebe bzw. Einheiten mit bis zu 10 Mitarbeitern oder mittelgroße Betriebe mit 10-25 Mitarbeitern oder noch größere Betriebe?
  - Unterscheiden sich die Größen zwischen inhouse/extern?



### 3. Branchenbild

Zunächst soll dargestellt werden, inwieweit die Callcenter Branche auf Grundlage vorliegender Studien und Auswertungen aber auch auf Grundlage der in dieser Studie analysierten Daten und Expertengespräche beschrieben werden kann. Wie im vorigen Kapitel dargestellt, umfassen die genutzten Daten Angaben zum Wirtschaftszweig und/oder zu der Berufskennziffer der Beschäftigten. Anhand dieser Merkmale lassen sich Callcenter bzw. deren Mitarbeiter klassifizieren. Allerdings ist zu beachten, dass es sich hier immer um die Angabe der jeweiligen Betriebe bzw. Beschäftigten handelt. Dies impliziert zum einen, dass die Angaben fehlerbehaftet sein können, zum anderen aber auch, dass die Haupttätigkeit in einem anderen Bereich gesehen wird. Bei der Angabe zum Wirtschaftszweig sollte dies immer dann der Fall sein, wenn das Callcenter nur Teil eines Betriebs ist. In diesem Fall ist davon auszugehen, dass sowohl Betriebe als auch Beschäftigte einen anderen Wirtschaftszweig angeben. Ähnlich könnte es sich darstellen, wenn ein Callcenter zwar ein einzelner Betrieb ist, aber einem Unternehmen angehört und seine Dienste nur innerhalb eines Unternehmens anbietet. Dies wäre für ein Callcenter denkbar, das z.B. nur für einen Telekommunikationsdienstleister arbeitet. Hier könnte es sein, dass die Arbeitnehmer und/oder die Arbeitgeber sich der Telekommunikationsbranche zuordnen. Auf Seiten der Berufsklassifikation könnte es insbesondere bei speziellen Fachkräften so sein, dass diese sich als Bank-, Versicherungs-, Reisekaufmann/frau etc. klassifizieren, obwohl sie physisch in einem Callcenter arbeiten. Dies wäre auch für Callcenter im Handel etc. denkbar, wenn die Beschäftigten nur für ein Unternehmen/eine Branche tätig sind.

Die Zahl der Studien, die die Situation der Callcenter hinsichtlich der Zahl der Betriebe, Beschäftigung, Organisation, Tarifbindung etc. beschreiben, ist relativ gering. Zwar gibt es eine gewisse Anzahl an Studien zu Callcentern in Deutschland, allerdings sind diese entweder von Interessensverbänden oder schon relativ alt. Aktuelle Studien der unabhängigen Forschung sind hingegen nicht zu finden. Dies führt dazu, dass es an verlässlichen, statistisch repräsentativen Zahlen zu Callcentern fehlt. Während der Deutsche Bundestag beispielsweise 110 000 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nennt (Deutscher Bundestag 2015), gibt ver.di 520 000 Beschäftigte an (Verdi 2007).

Neben der Beschreibung von Callcentern gibt es eine deutlich größere Literatur zu arbeitsorganisatorischen Fragestellungen von Callcentern im Bereich Operations Management. Hier wird beispielsweise die Frage behandelt, wie viele Beschäftigte zu welcher Zeit im Callcenter eingesetzt werden. Hierzu sind Vorhersagen zur Nachfrage nach Callcenter Leistungen nötig. Aksin et al. 2007 geben einen Überblick zu den verschiedenen Studien zu Callcenter Operations Management. Auf diese Studien wird hier nicht weiter eingegangen, da sie für die Fragestellungen nicht relevant sind.

Die Befragungen der Expertinnen und Experten hatten einen gemeinsamen Grundtenor: eine Abgrenzung der Callcenter ist schwer zu finden. Vielmehr handelt es sich um eine recht heterogene Gruppe an Betrieben und Abteilungen. Einigkeit herrschte darin, dass sich Callcenter in Größe und Struktur, der Zusammensetzung der Beschäftigten und dem Anteil an inbound- und outbound-Anrufen sehr stark untereinander unterscheiden und kein klares Bild zu zeichnen ist.

Zum anderen gibt es nicht das eine „typische“ Callcenter. Die Bandbreite von Dienstleistungen, die erbracht werden, ist groß und reicht von einfachen Telefonauskünften bis hin zu komplexen Beratungsdienstleistungen z.B. im Banken- und Versicherungswesen. Die mit den Tätigkeiten verbundenen Qualifikationen der Beschäftigten variieren somit stark. Im Folgenden sollen daher wichtige Merkmale von Callcentern und ihren Beschäftigten, soweit bekannt, umschrieben werden.



### 3.1 Organisationsformen und Aufgabenbereiche

Callcenter können sich grundsätzlich anhand ihrer hauptsächlichen Kontaktart unterscheiden. Auf der einen Seite gibt es Callcenter, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vornehmlich Anrufe oder elektronische Anfragen annehmen und bearbeiten (inbound). Dies trifft beispielsweise bei Bestellungen und Beschwerden zu, die Callcenter dienen als Notfall- bzw. Help-Desk oder bieten klassische Versicherungs- und Bankdienstleistungen an. Bei anderen Callcentern nehmen die Beschäftigten des Callcenters aktiv Kontakt zu Personen auf (outbound), beispielsweise um eine Befragung im Bereich Marktforschung durchzuführen, Kunden zu akquirieren oder Telefonmarketing zu betreiben (Bittner et al. 2000, RKW 2001). Allerdings gibt es neben den reinen inbound oder outbound Callcentern vor allem auch Callcenter, die beide Kontakttrichtungen vereinen.

Grundlegend lassen sich Callcenter hinsichtlich ihrer Stellung innerhalb eines Betriebs bzw. eines Unternehmens einordnen. Interne Callcenter (inhouse) bearbeiten Anliegen innerhalb eines Betriebes und sind rechtlich nicht selbständig. Im Vergleich erbringen externe Dienstleistungsbetriebe ihre Dienste für (verschiedene) andere Firmen und Branchen und sind rechtlich selbständig (Bittner et al. 2000). Zudem gibt es eine Mischform beider Konzepte, wenn Unternehmen ein Tochterunternehmen gründen bzw. eines bereits existiert, welches überwiegend Callcenter Dienstleistungen für andere Betriebe des Mutterunternehmens erbringt. Insbesondere bei externen Callcentern sind Mischformen hinsichtlich der Kontakttrichtung zu finden, bei denen der Kunde oder die Kundin bestimmt, ob Anrufe inbound oder outbound durchgeführt werden sollen (RKW 2001).

Aus den Interviews lässt sich erkennen, dass es scheinbar kaum eine Dienstleistungsbranche gibt, die nicht auch eine gewisse Zahl an Callcentern beherbergt. Dies lässt sich an den zahllosen genannten Beispielen erkennen. Viele der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner betonen dabei besonders die Finanz- und Versicherungsbranche, Reiseveranstalter, Telekommunikation, Online- und Kataloghandel als auch die öffentliche Verwaltung.

Laut einer Studie des RKW (2001) stellen interne Callcenter in Deutschland die Mehrheit aller Callcenter dar. Zudem erfolgt die Kommunikationsrichtung größtenteils inbound, d.h. die Kundinnen und Kunden nehmen direkt Kontakt mit dem Callcenter auf. Bei Inhouse Callcentern kann beobachtet werden, dass einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft nur einige Tage im Monat im Callcenter arbeiten, um eine Spitze in den Anrufen auszugleichen (Weinkopf 2009). Dieses Vorgehen erschwert die Identifikation von Callcenter Beschäftigten weiter, da ihre Tätigkeit weitgehend einem anderen Beruf zuzurechnen ist.

Hinsichtlich der Nutzung von Callcentern lassen sich scheinbar verschiedene Strukturen beobachten. So gibt es (unter anderem auch in der öffentlichen Verwaltung) sogenannte First-Level Callcenter. Dabei handelt es sich um Callcenter, die zunächst von allen Nutzerinnen und Nutzern kontaktiert werden und einen einfachen Fragenkatalog selbst beantworten können. Danach wird an die entsprechenden Fachabteilungen weitergeleitet. Beschäftigte in Callcentern des Bankenwesens erhalten vor dem Einsatz im Callcenter scheinbar häufig eine mehrwöchige Schulung, um die Anfragen kompetent beantworten zu können.

Zu der Ausgestaltung der Callcenter Tätigkeiten eines Unternehmens bzw. der organisatorischen Umsetzung gibt es verschiedene Modelle. Es wurden in den Expertengesprächen zahlreiche Beispiele von Inhouse Callcentern genannt. Diese Inhouse Callcenter bearbeiten alle Tätigkeiten in dem Bereich des jeweiligen Betriebs. Dabei sei die Auslastung über die Wochentage und Tageszeiten nach Angaben der Experten abhängig von der jeweiligen Dienstleitung. Zudem gebe es eine Vielzahl reiner (externer) Callcenter Dienstleister, die (in der Regel) für mehrere Firmen die Callcenter Tätigkeiten übernehmen. Hierbei handle es sich zumeist um weniger fachspezifische Fragestellungen als im Inhouse Callcenter.

Zusätzlich betreiben scheinbar einige Firmen ihre Callcenter Tätigkeiten zum einen inhouse und zum anderen auch über externe Dienstleister. Hintergrund sei hier unter anderem, Anrufspitzen schnellstmöglich bearbeiten zu können.

Hinsichtlich der Größe der Betriebe lässt sich in den Auswertungen des BHP erkennen, dass 84 % der Betriebe weniger als 100 Beschäftigte haben. Damit ist der Anteil kleiner als in der Gesamtwirtschaft (98 %). Da Callcenter im BHP nur über den Wirtschaftszweig identifiziert werden können, handelt es sich wahrscheinlich nur um externe Callcenter. Entsprechend gibt es innerhalb der reinen Callcenter relativ viele größere Betriebe. Nichtsdestotrotz beschäftigen 31,5 % der Callcenter bis zu vier Beschäftigte und 44 % bis zu neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Entsprechend sind auch Kleinst- und Kleinbetriebe bei den Callcentern weit verbreitet. Durch den relativ hohen Anteil großer Betriebe hat der durchschnittliche Betrieb jedoch 65 Beschäftigte (12 Beschäftigte im gesamten BHP).

**Tabelle 3.1      Verteilung der Beschäftigten in Callcentern nach Betriebsgröße – BHP**

	Anteil in Prozent
1-4	31,5
5-9	12,5
10-19	14,5
20-49	14,8
50-99	10,5
100-499	13,4
500-1 999	2,9
2 000 und mehr	0

Quelle: BHP, eigene Berechnung. Nur Beschäftigte der WZ-Klassifikation 822.

### 3.2      *Qualifikationsanforderungen an Beschäftigte*

Die Bezeichnung des von der IHK anerkannten Ausbildungsberufes für Tätigkeiten im Callcenter lautet Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing. Es handelt sich hier um eine dreijährige Ausbildung, die im Jahr 2015 ca. 1 200 Auszubildende begannen. Absolventinnen und Absolventen arbeiten nach ihrer Ausbildung in Callcentern sowie in Kundencentern von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen unterschiedlicher Wirtschaftsbereiche.

Das Qualifikationsniveau der Callcenter Beschäftigten variiert stark mit der Komplexität der Aufgaben, die sie verrichten. Diese reichen von standardisierten Tätigkeiten wie der Entgegennahme von Bestellungen bis zu hoch komplexen Leistungen wie Versicherungsdienstleistungen oder technischer Unterstützung. Es ist zu beobachten, dass die Tätigkeiten von Callcenter Beschäftigten an Komplexität gewinnen, da standardisierte Tätigkeiten häufig automatisiert und durch Self-Services abgewickelt werden (Appel/Lorson 2012). Hinsichtlich der Beschäftigtenstruktur sind die Einschätzungen der Expertinnen und Experten heterogen. Abhängig von der Tätigkeit und der Branche seien teilweise viele Studentinnen und Studenten tätig, teilweise aber auch fast nur Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung.

Die Literatur unterscheidet drei Hierarchieebenen in Callcentern: Callcenter Management, Teamleitung oder Supervision und Callcenter Agentinnen und Agenten (RKW 2001). Der Frauenanteil sei nach Expertenangaben in Callcentern vergleichsweise hoch. Selbiges gilt für die Teilzeitquote, insbesondere in externen Callcentern (RKW 2001). Verträge seien oftmals befristet.

### 3.3 Tarifsituation und Interessenvertretung

Callcenter sind zu einem relativ geringen Grad in Branchenverbänden organisiert, was durch die vergleichsweise „junge“ Branche zu erklären ist (CCV 2012). Einer der größten Interessenverbände von Callcentern in Deutschland ist der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV). Er repräsentiert nach eigenen Angaben mit seinen rund 350 Mitgliedsfirmen ca. 1/3 der Beschäftigten in der deutschen Call- und Contactcenter-Branche (2016) und spricht sich klar für Sonn- und Feiertagsarbeit aus. Als weitere Organisationen ist der Deutsche Dialog-Marketing Verband (DDV) zu nennen, der nach Aussage des Expertengesprächs weniger als 10 % der gesamten Callcenter Branche in Deutschland repräsentiert. Einige Callcenter sind zudem Mitglied in Branchenverbänden ihrer Mutterunternehmen/-betriebe oder ihrer Hauptauftraggeber, wie zum Beispiel beim Deutschen Reise Verband (DRV) (CCV 2012). Die Beschäftigten werden durch verschiedene Gewerkschaften repräsentiert. Bei den internen Callcentern wird es sich um die entsprechende Gewerkschaft handeln, die der Haupttätigkeit des Betriebs entspricht. Dies kann entsprechend des Betriebs sehr unterschiedlich sein. Zudem spielen ver.di und die Kommunikationsgewerkschaft DPVKOM eine Rolle bei den Callcenter Beschäftigten. Allerdings lässt sich aufgrund der unklaren Situation über die Beschäftigten in Callcentern auch wenig über deren Gewerkschaftszugehörigkeit sagen.

Tarifbindung besteht überwiegend für interne Callcenter, die einer anderen Branche angehören. In selbigen sind wahrscheinlich auch die gezahlten Löhne höher (Weinkopf 2002, Weinkopf 2009). Die Auswertungen des SOEP (Identifikation anhand der Berufskennziffer) und des BHP (Identifikation anhand des Wirtschaftszweigs) zeigen, dass (über beide Wege der Identifikation) die durchschnittlichen Verdienste der Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geringer sind als innerhalb des restlichen Arbeitsmarktes. Das mittlere Median-Tagesentgelt der Vollzeit-Beschäftigten in einem Callcenter Betrieb des BHP lag 2014 bei 76,90 €. Dies entspricht einem monatlichen Bruttoverdienst von ca. 2 300 €. In den Auswertungen des SOEP liegt das durchschnittliche Bruttoeinkommen bei lediglich 1 342 €. Allerdings werden hier Teilzeitbeschäftigte und geringfügig Beschäftigte gleichermaßen berücksichtigt. In beiden Fällen liegen die durchschnittlichen Werte unter denen für die übrigen Beschäftigten bzw. denen, die in Betrieben außerhalb der Callcenter Branche sind.

### 3.4 Standortwahl

Vom theoretischen Standpunkt her ist es zunächst unklar, ob sich Callcenter eher in strukturstarken oder strukturschwachen Gegenden ansiedeln. Im Gegensatz zu anderen Branchen sind Callcenter kaum von der lokalen Infrastruktur oder Zulieferfirmen abhängig. Entsprechend könnten Callcenter eine Möglichkeit darstellen, Arbeitsplätze in strukturschwachen Regionen zu schaffen. Dagegen spricht allerdings, dass das Arbeitsangebot in städtischen Gebieten größer und der Ausbildungsstand höher sind. Des Weiteren spricht einiges dafür, dass Callcenter sich in der Nähe von Universitäten und Fachhochschulen ansiedeln, um von der zeitlichen Flexibilität der Studierenden zu profitieren. Als wichtig für die Standortentscheidung werden folgende Punkte genannt: Infrastruktur, Investitionszuschüsse, moderne Technologien, qualifiziertes Personal, flexible Arbeitszeiten, günstige Immobilien, niedriges Lohngefüge, Universitäten und Fachhochschulen, Nähe zu Kunden und Lieferanten (RKW 2001).

Laut einer Studie der Verwaltungsberufsgenossenschaft befinden sich Callcenter primär in Ballungsgebieten (RKW 2001). Eine weitere Studie des CCV findet, dass sich ein Großteil der Callcenter in Westdeutschland befindet und auch kein Trend zu erkennen ist, der für eine Verlagerung der Callcenter Branche in die neuen Bundesländer spricht (CCV 2016).

### 3.5 Zahl der Beschäftigten

Die von der Bund-Länder-Arbeitsgruppe ermittelten Zahlen der in Deutschland beschäftigten Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter basieren auf Angaben des Mikrozensus sowie der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit (BA). In beiden Statistiken werden Beschäftigte erfasst, die der Wirtschaftsgruppe Callcenter (WZ 2008, 822) sowie der Berufsgruppe Dialogmarketing (KldB 2010, 9212) zugeordnet werden können. Die tatsächliche Anzahl der Callcenter Beschäftigten dürfte jedoch, wie in Kapitel 3 schon näher beschrieben, höher ausfallen. Stellvertretend für viele andere Fälle, kann an dieser Stelle beispielhaft der im Callcenter einer Bank arbeitende Bankkaufmann genannt werden. Innerhalb der Klassifikationen wird er kaum von den anderen Bankangestellten zu unterscheiden sein.

Die Angaben des Mikrozensus weisen für das Jahr 2014 insgesamt 124 000 abhängig Beschäftigte aus, die in den Berufen des Dialogmarketings und/oder in der Wirtschaftsgruppe der Callcenter arbeiten. Der gleichen Definition folgend, umfassen die BA-Daten zum Stichtag 31.3.2015 insgesamt 182 672 sozialversicherungspflichtige sowie 13 481 geringfügig entlohnte Beschäftigte in Callcentern.

**Tabelle 3.2 Darstellung der Erwerbstätigen in Callcentern nach Beruf und Wirtschaftszweig - Mikrozensus**

	Erwerbstätige in MZ-Daten	Erwerbstätige hochgerechnet
Im Callcenter...		
... nach ISCO 08-Definition	740	89 528
... nach KldB 2010-Definition	823	99 608
... WZ 2008	745	90 646
... nach allen drei Definitionen	1 120	136 193

Quelle: Angaben basieren auf dem Mikrozensus 2014. Den ISCO 08 Codes folgend werden Kundeninformationsfachkräfte im Call-Center (4222), TelefonistInnen (4223), Auskunftspersonal (4225), InterviewerInnen (4227) sowie TelefonverkäuferInnen (5244) zu einer Kategorie zusammengefasst. Die KldB 2010 Zuteilung erfasst Berufe im Dialogmarketing (9212) sowie Berufe in der Markt- und Meinungsforschung, die für die Primärdatenerhebung zuständig sind (91341). Die Wirtschaftszweigdefinition (WZ 2008) umfasst die Kategorie Call Center (822).

Mit eigenen Auswertungen der Daten des Mikrozensus für das Jahr 2014 lassen sich die Ergebnisse der Bund-Länder-Arbeitsgruppe replizieren. Um weitere Callcenter Beschäftigte zu identifizieren, wird zusätzlich die ISCO 08-Berufskennziffer genutzt. Kundeninformationsfachkräfte im Callcenter (4222), TelefonistInnen (4223), Auskunftspersonal (4225), InterviewerInnen (4227) sowie TelefonverkäuferInnen (5244) werden auf diese Weise zu einer Kategorie zusammengefasst. Zudem lässt sich die KldB 2010-Zuteilung durch Berufe in der Markt- und Meinungsforschung, die für die Primärdatenerhebung zuständig sind (91341), erweitern. Auf diese Weise wird die Definition der Bund-Länder-Arbeitsgruppe um weitere Callcenter Tätigkeiten ergänzt. Zudem werden alle Erwerbstätigen und nicht nur die abhängig Beschäftigten betrachtet. Der ISCO 08-Definition folgend lassen sich damit ungefähr 90 000 Erwerbstätige als Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter identifizieren. Über die Berufskennziffer KldB 2010 sind es ungefähr 100 000 und über den Wirtschaftszweig ca. 91 000 Erwerbstätige im Callcenter. Zudem werden in Tabelle 3.2 alle Erwerbstätigen im Callcenter ausgewiesen, sobald eine der drei genannten Definitionen erfüllt ist. Insgesamt lassen sich akkumuliert 136 000 Erwerbstätige eindeutig einem Callcenter zuordnen. Diese Zahl liegt in einer ähnlichen Größenordnung, wie sie durch die Bund-Länder-Arbeitsgruppe und auch die weiteren hier betrachteten Datensätze ermittelt wurde. Eine tiefergehende Analyse über Tätigkeitsprofile kann mit dem Mikrozensus jedoch nicht durchgeführt werden, da entsprechende Informationen nicht erhoben sind.

**Tabelle 3.3 Darstellung der Beschäftigten in Callcentern nach Beruf - SOEP**

Erwerbstätige	SOEP Daten	hochgerechnet	Anteil (hochgerechnet) in %
Insgesamt	16 844	40 529 536	100
Im Callcenter...			
... nach ISCO 08-Definition	62	177 214	0,44
... nach KldB 2010-Definition	51	140 730	0,35
... nach beiden Definitionen	65	180 402	0,45

Quelle: Angaben basieren den SOEP 2015 Daten. Den ISCO 08 Codes folgend werden Kundeninformationsfachkräfte im Callcenter (4222), TelefonistInnen (4223), Auskunftspersonal (4225), InterviewerInnen (4227) sowie TelefonverkäuferInnen (5244) zu einer Kategorie zusammengefasst. Die KldB 2010 Zuteilung erfasst Berufe im Dialogmarketing (9212) sowie Berufe in der Markt- und Meinungsforschung, die für die Primärdatenerhebung zuständig sind (91341).

Im SOEP sind auch die zwei gängigen Berufs-Klassifizierungen (ISCO 08 und KldB 2010) zu finden. Tabelle 3.3 zeigt, dass nach ISCO 08-Klassifizierung 62 Personen und der KldB 2010 Klassifizierung folgend 51 Personen als Callcenter Beschäftigte identifiziert werden können. Akkumuliert ergibt sich eine Fallzahl von 65 Personen, die nach einer der beiden Definitionen im Callcenter beschäftigt ist. Hochgerechnet (mit den Hochrechnungsfaktoren des SOEP) auf die deutsche Erwerbsbevölkerung, sind dies ca.180 000 Personen, was 0,45 % der Erwerbsbevölkerung entspricht. Aufgrund der relativ geringen Fallzahl kann die Hochrechnung jedoch recht ungenau sein.

**Tabelle 3.4 Darstellung der Beschäftigten in Callcentern nach Beruf- BiBB/BAuA**

	in BiBB/BAuA-Daten	Kernerwerbstätige hochgerechnet	Anteil (hochgerechnet) in %
Insgesamt	20 036	35 944 149	100
Im Callcenter...			
... nach ISCO 08-Definition	98	162 715	0,45
... nach KldB 2010-Definition	93	151 811	0,42
... nach beiden Definitionen	105	168 057	0,47

Quelle: Angaben basieren auf der BiBB/BAuA Erwerbstätigenbefragung 2012. Den ISCO 08 Codes folgend werden Kundeninformationsfachkräfte im Callcenter (4222), TelefonistInnen (4223), Auskunftspersonal (4225), InterviewerInnen (4227) sowie TelefonverkäuferInnen (5244) zu einer Kategorie zusammengefasst. Die KldB 2010 Zuteilung erfasst Berufe im Dialogmarketing (9212) sowie Berufe in der Markt- und Meinungsforschung, die für die Primärdatenerhebung zuständig sind (91341).

Basierend auf den ISCO 08-Codes können in der BiBB/BAuA- Erwerbstätigenbefragung Erwerbstätige in Callcentern identifiziert werden. Dieser Definition folgend üben in Deutschland ungefähr 160 000 Kernerwerbstätige eine Tätigkeit im Callcenter aus (siehe Tabelle 3.4). Innerhalb der KldB 2010-Zuteilung werden Berufe im Dialogmarketing sowie Berufe in der Markt- und Meinungsforschung, die für die Primärdatenerhebung zuständig sind, als Beschäftigte eines Callcenters zusammengefasst. Dies entspricht einer Anzahl von ungefähr 152 000 Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland. Da manche Personen nicht durch beide Definitionen erfasst sind, werden auch hier beide Klassifikationen gleichzeitig angewandt. Auf diese Weise lassen sich im Jahr 2012 insgesamt 168 000 Kernerwerbstätige als Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter identifizieren. Dies entspricht ca. 0,5 % aller in Deutschland beschäftigten Kernerwerbstätigen.

Die hier gewählten Berufskennziffern sind etwas umfassender und detaillierter als die Berufskategorisierung, die in der Analyse der Bund-Länder-Gruppe gewählt wurde. Aus diesem Grund fällt auch die Anzahl der Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nur über die Berufskennziffern identifiziert werden, etwas höher aus als die von der Bund-Länder Gruppe ermittelten Angaben. Die Kategorisierung der Wirtschaftszweige (WZ 2008) steht im BiBB/BAuA-Datensatz nur auf 2-Steller-Ebene zur Verfügung. Diese Untergliederung ist jedoch zu unpräzise, um auch auf diesem Weg weitere Individuen zu identifizieren, die der Callcenter Branche zugeordnet werden können.

Insgesamt lassen sich in der Darstellung der Beschäftigten Unterschiede zwischen Mikrozensus, SOEP und BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung erkennen. Dafür kann es mehrere Gründe geben. Zum einen sind die Fallzahlen relativ gering, was immer zu ungenauen Ergebnissen führt. Zum anderen werden teilweise etwas unterschiedliche Klassifikationen verwendet und es werden in der BiBB/BauA-Befragung nur die sogenannten Kernerwerbstätigen mit einer Wochenarbeitszeit von 10 Stunden befragt. Macht man beispielsweise die gleiche Einschränkung im SOEP sinkt die Zahl der Beschäftigten auf ca. 145 000. In allen drei Datensätzen beruhen die Angaben aber auf Aussagen der Erwerbstätigen, die befragt werden. Die Auswertung der Beschäftigungsstatistik der BA durch die Bund-Länder-Arbeitsgruppe beruht auf Angaben der Betriebe und kommt zu einer Beschäftigtenzahl von ca. 183 000 am 31.3.2015.

**Tabelle 3.5 Darstellung der Erwerbstätigen in Callcentern nach Wirtschaftszweig – BiBB/BAuA und SOEP**

Wirtschaftszweig	BiBB/BAuA	SOEP
	in Prozent	
Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen	37,8	42,1
Übrigen Wirtschaftszweige	17,5	11,0
Telekommunikation	13,4	7,9
Werbung und Marktforschung	10,7	.-.
Einzelhandel	6,3	7,8
Erbringung von Finanzdienstleistungen	5,4	15,0
Versicherungen	4,6	1,0
Keine Angabe/Nicht zu vercoden	2,3	.-.
Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	2,0	0,3
Luftfahrt	.-.	8,8
Datenverarbeitung und Datenbanken	.-.	6,0

Quelle: Die Angabe der Wirtschaftszweige nach WZ 2008-Definition basiert auf der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012. Die NACE-Definition bezieht sich auf SOEP-Daten. Für beide Datensätze zeigt die Darstellung, wie sich die eindeutig identifizierten Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die einzelnen Wirtschaftszweige verteilen.

Tabelle 3.5 gibt einen Überblick, in welchen Wirtschaftszweigen die Callcenter Beschäftigten vorzufinden sind, die, wie in den Tabellen 3.3 und 3.4 gezeigt, über die Berufskennziffern identifiziert wurden. Die Mehrheit, etwa 40 %, wird der Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen, die auch Callcenter umfassen, zugerechnet. Zudem sind sie in der Telekommunikation, der Werbung und Marktforschung (BiBB/BAuA) und der Erbringung von Finanzdienstleistungen (SOEP) zu finden. Die Unterschiede zwischen den Datensätzen sind auf die unterschiedlichen Klassifikationen zurückzuführen. Zudem werden auch die geringen Fallzahlen dazu beitragen, dass es zu Unterschieden kommt, da die Ergebnisse recht ungenau sind und nur einen Hinweis auf die tatsächliche Verteilung geben können.



**Tabelle 3.6 Betriebe und Beschäftigte in Callcentern nach WZ2008 - BHP**

<b>Jahr</b>	<b>Betriebe</b>	<b>Beschäftigte</b>
2012	1 700	102 294
2013	1 662	103 450
2014	1 660	108 402

Quelle: Angaben basieren auf dem Betriebshistorikpanel für die Jahre 2012-2014 und sind auf Betriebe mit der WZ 2008 Klassifikation 822 beschränkt. Die Angaben sind hochgerechnet.

Anhand der Wirtschaftszweigklassifikation (WZ 2008, 822) lassen sich Callcenter Betriebe im BHP identifizieren. Dabei handelt es sich aber nur um externe Callcenter, Inhouse Callcenter können hier nicht identifiziert werden, während sie über die Berufskennziffer teilweise abgedeckt sein könnten.

Im Jahr 2014 gab es entsprechend BHP 1 660 Callcenter in Deutschland. Damit ist die Zahl um 40, d.h. um gut 2 %, im Vergleich zum Jahr 2012 zurückgegangen. Gleichzeitig ist aber die Zahl der Beschäftigten um über 6 100 (6,0 %) angestiegen. Im IAB-Betriebspanel können Callcenter aufgrund der Wirtschaftszweigklassifikation ebenfalls identifiziert werden. Allerdings liegt die Fallzahl für 2014 lediglich bei 21 Betrieben, weshalb keine Hochrechnung und keine weiteren Auswertungen für die Callcenter erfolgen können und sollen.

Wie oben gezeigt, lassen sich umfassende statistische Angaben über die in Deutschland im Callcenter arbeitenden Beschäftigten vor allem für externe Callcenter auf Grundlage der Wirtschaftszweigklassifikation treffen, wie beispielsweise im BHP. Zudem lassen sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in internen Callcentern auch über die Berufskennziffer identifizieren. Allerdings trifft das nur auf diejenigen zu, die angeben, dass sie im „Dialogmarketing“ tätig sind oder deren Arbeitgeber das angeben. Allerdings fehlen hier all jene in internen Callcentern, die sich hinsichtlich ihres Berufs anderweitig klassifizieren bzw. klassifiziert werden. Zudem fehlen die Callcenter Betriebe, die sich einer anderen Branche zuordnen, weil sie zu einem entsprechenden Unternehmen gehören und auch nur für dieses Unternehmen bzw. diese Branche tätig sind. Aus diesen Gründen wurde in den Expertengesprächen immer wieder auf Angaben des Deutschen Dialogmarketing Verbandes (DDV) oder des Callcenter Verbands (CCV) verwiesen. Die dort genannten Zahlen gehen von mehr als 500 000 Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland aus. In der entsprechenden Ausarbeitung des DDV werden drei verschiedene Berechnungswege aufgezeigt, deren Annahmen im Folgenden kurz dargelegt werden.

Ausgangspunkt des ersten Verfahrens sind alle Beschäftigten des Mikrozensus, die dem Wirtschaftszweig Callcenter eindeutig zugeordnet werden können. Es wird angenommen, dass diese im Mikrozensus identifizierten Beschäftigten die Grundgesamtheit aller externen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland abbilden. Diese Annahme ist sicherlich angemessen, da davon auszugehen ist, dass sich nur ein geringer Teil der Callcenter anders klassifiziert.<sup>2</sup> Zudem wird angenommen, dass in Deutschland externe und interne Callcenter im Verhältnis 1:4 zueinander stehen. Diese Annahme basiert hingegen auf einer Vermutung, die sich wiederum auf andere Studien stützt, die nicht öffentlich verfügbar sind und uns auch nicht verfügbar gemacht werden konnten. Dabei handelt es sich um Studien zu Großbritannien und einer Studie von datamonitor<sup>3</sup> zu Deutschland. Aus diesem Grund ist es nicht nachvollziehbar, auf welchen Zahlen diese sehr entscheidende Annahme basiert. Aus unserer Sicht gibt es keinerlei verlässliche Zahlen, die diese Annahme belegen oder widerlegen, weshalb die Annahme aus

<sup>2</sup> Mögliche Gründe dafür könnten eine (ungewollte) fehlerhafte Klassifikation sein oder dass sich Betriebe, die beispielsweise nur für ihr Mutterunternehmen tätig sind auch diesem Wirtschaftszweig zuordnen (z.B. ein Callcenter Betrieb einer Versicherung).

<sup>3</sup> Die Studie trägt den Titel „Contact Centre Markets and Technologies Forecast“ und wurde am 31.03.2009 veröffentlicht.

objektiver Sicht frei gewählt ist. Aufbauend auf den gemachten Annahmen ergibt sich eine Gesamtzahl von ungefähr 590 000 Callcenter Beschäftigten in Deutschland.<sup>4</sup>

In einem zweiten Verfahren werden Prognosen einer Studie aus dem Jahr 2009 mit einem konstanten Faktor auf das Jahr 2016 fortgeschrieben. Da die gleiche genutzte Studie von datamonitor nicht mehr einsehbar ist, bleibt unklar, auf welcher Grundlage diese Schätzungen erstellt wurden und weshalb die gewählte Steigerungsrate gewählt wurde. In einer dritten Herleitung werden für die einzelnen Branchen die Beschäftigten geschätzt, die einer Callcenter Tätigkeit nachgehen. Diese Schätzungen beruhen scheinbar vor allem auf Meinungen von Expertinnen und Experten, wobei die eigentliche Herkunft meist nicht weiter spezifiziert ist. Nichtsdestotrotz erzielen alle drei Vorgehensweisen ähnliche Schätzergebnisse, die in der Größenordnung von über 500 000 Callcenter Beschäftigten liegen.

Durch leichte Änderungen der zugrundeliegenden Parameter könnten jedoch auch divergierende Angaben erzielt werden. Die genannten Zahlen geben somit keine belastbare Einschätzung der Callcenter Beschäftigten in Deutschland an. Das eigentliche Problem, nämlich diejenigen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Statistiken zu identifizieren, die nicht eindeutig zuzuordnen sind, kann auch auf diese Weise nicht weiter gelöst werden.

Ein weiterer Interessenverband, der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) veröffentlichte 2016 eine Trendstudie, in welcher 62 Callcenter befragt wurden. Hier ist allerdings keine Angabe über die konkrete Anzahl der Callcenter Beschäftigten in Deutschland enthalten. Auf seiner Homepage spricht der Verband von 540 000 Beschäftigten in der Callcenter Branche<sup>5</sup>. Diese Zahl geht auf eine Befragung von insgesamt 236 Callcentern im Jahr 2009 zurück. Hier ist jedoch nicht klar, wie die Gesamtgröße anhand der beobachteten Callcenter hochgerechnet wurde. Aus den Veröffentlichungen und Nachfragen haben sich keine Hinweise darauf ergeben, dass die Grundgesamtheit von über 3 000 Adressen oder die daraus realisierte Stichprobe repräsentativ sind.

### 3.6 Zusammensetzung der Beschäftigten

Hinsichtlich der Beschäftigtenstruktur sind die Einschätzungen der Expertinnen und Experten recht heterogen. Abhängig von der Tätigkeit und der Branche seien teilweise viele Studierende tätig, teilweise aber auch fast nur Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung. Zudem scheint in vielen Bereichen der Frauenanteil größer als der Anteil der Männer zu sein. Unter anderem deswegen sei Teilzeitarbeit relativ weit verbreitet. Geringfügige Beschäftigung sei hingegen eher untypisch. ver.di spricht hingegen von einem größeren Anteil an Leih- und Zeitarbeitern in der Callcenter Branche. Alles in allem lässt sich aufgrund der unterschiedlichen Aussagen der Expertinnen und Experten kein eindeutiges Bild zeichnen, da sich die Angaben teilweise sogar widersprechen.

Die folgenden Auswertungen der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung und des SOEP beziehen sich auf die durch KldB 2010 und ISCO 08 identifizierten Callcenter Beschäftigten. Die Auswertungen anhand des BHP beziehen sich hingegen auf die Beschäftigten des Wirtschaftszweigs Callcenter (WZ 2008, 822).

---

<sup>4</sup> Im Mikrozensus 2013 werden nach DDV-Angaben 118 000 externe Callcenter Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen identifiziert. Dem oben genannten Verhältniss folgend ergibt sich daraus eine Anzahl von 590 000 ( $=118\,000/0,2$ ) Beschäftigten im Callcenter in Deutschland.

<sup>5</sup> Homepage: <https://callcenter-verband.de/verband/aufgaben-ziele/> (Stand: 26. April 2017).



Tabelle 3.7 Charakteristika der Beschäftigten in Callcentern nach Datensatz

	BiBB/BAuA	BHP	SOEP
Anteil Frauen (in %)	58,8	60,1	62,1
Durchschnittliches Alter	43,0		40,8
Verheiratet (in %)			53,8
Deutsche Staatsangehörigkeit (%)		94,2	87,5
Vollzeit (%)		52,2	49,8
Teilzeit (%)		40,5	40,3
Geringfügig beschäftigt (%)		6,0	9,5
<b>Ausbildungsabschluss (%)</b>			
... ohne Berufsabschluss/ geringe Qualifikation	24,0	10,6	4,6
... Berufsausbildung/ mittlere Qualifikation	67,0	75,2	66,6
... Aufstiegsfortbildung (Meister, Techniker, Fachwirt u.ä.)	1,4		
... Hochschulabschluss, geh. oder höhere Beamte/ hohe Qualifikation	7,6	14,2	28,8
<b>Berufliche Stellung (%)</b>			
... Arbeiter/ Angestellter	95,1		91,5
... Beamter	0,8		1,9
... Selbstständiger/ Freiberufler	3,9		6,6
Befristet beschäftigt (%)	42,2	32,9	13,5

Quelle: Angaben der zweiten Spalte basieren auf der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012 (gewichtet), in der dritten Spalte auf dem BHP 2014. Die vierte Spalte zeigt die Ergebnisse aus einer gewichteten Analyse der SOEP 2015er Welle. Die Ausprägungen des Merkmals Ausbildungsabschluss richten sich im SOEP nach der CASMIN Skala. Ohne Berufsabschluss: 1a, 1b, 2b, 2c\_gen, Berufsausbildung: 1c, 2a, 2c\_voc, Hochschulabschluss: 3a, 3b. Im BHP wurden die Ausprägungen die vom IAB generierten Ausprägungen gering, mittel und hochqualifiziert genutzt.

Tabelle 3.7 fasst Charakteristika der Beschäftigten zusammen und beschreibt die jeweilige Gruppe der Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter näher. Das Durchschnittsalter variiert zwischen den Datensätzen leicht und liegt etwas über 40 Jahren.<sup>6</sup> Ca. 60 % der Beschäftigten sind Frauen und damit ist der Frauenanteil in Callcentern höher als unter allen Beschäftigten in Deutschland.

Das Qualifikationsniveau der über die Berufskennziffer eindeutig identifizierten Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterscheidet sich zwischen BiBB/BAuA und SOEP deutlich. In der BiBB-BAuA liegt das Bildungsniveau deutlich unter dem der Gesamtwirtschaft. Mehr als 24 % verfügen über keinen Berufsabschluss und nur 9 % über einen höher qualifizierten Abschluss, d.h. einen Hochschulabschluss, Meister, Techniker, Fachwirt oder ähnlichem Abschluss. Im SOEP geben jedoch nur 4,6 % der Beschäftigten an, dass sie über keinen Berufsabschluss verfügen. Neben den unterschiedlichen Fragen nach dem Qualifikationsniveau lässt sich hier erkennen, dass beide Datensätze aufgrund ihrer relativ geringen Fallzahlen nicht geeignet sind, valide Hochrechnungen zu machen. Bei dem Anteil der Beschäftigten mit geringer Qualifikation zeigt sich im BHP ein Wert von 10,6 %. Dies ist in vergleichbarer Größenordnung und sogar etwas geringer als in der Gesamtwirtschaft (12,0 %). Zudem ist der Anteil der hochqualifizierten Beschäftigten im BHP mit 14,2 % relativ hoch.

Ein großer Anteil der Beschäftigten besitzt die deutsche Staatsangehörigkeit. Hier schwanken die Zahlen zwischen 88 und 94 %. Etwa die Hälfte aller Beschäftigten arbeitet Vollzeit, 40 % in Teilzeit und 6 bis 10 % in geringfügiger Beschäftigung. Auszubildende sind mit 1 % (BHP) eher selten zu beobachten. Nicht erfasst werden im BHP Selbständige und Beamte, die in der BiBB-BAuA-Befragung und dem SOEP 4 bzw. 11 % ausmachen.

<sup>6</sup> Ein detaillierter Blick auf die Altersverteilung (siehe Appendix) bestätigt die etwas jüngere Altersstruktur von Callcenter Mitarbeitern. Außerdem zeigt sich, dass keine systematische Verlagerung im unteren und oberen Alterssegment vorliegt.

Zudem befinden sich in der BiBB/BAuA-Befragung mehr als 42 % der Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem befristeten Arbeitsverhältnis. Diese Zahl liegt deutlich über dem gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt aller in Deutschland arbeitenden Kernerwerbstätigen, von denen nur 12 % in einem befristeten Arbeitsverhältnis stehen. Der Wert liegt auch höher als in den Auswertungen mit dem BHP (33 %). Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass Callcenter Beschäftigte in Inhouse Callcentern, die sich selbst im Beruf als eine der Callcenter Tätigkeiten klassifizieren, häufiger befristet sind. Insgesamt lässt sich aber festhalten, dass der Anteil der befristet Beschäftigten in Relation zum gesamten Arbeitsmarkt erhöht ist.

### 3.7 Sonn- und Feiertagsarbeit

Im Jahr 2015 arbeiteten laut dem Statistischen Bundesamt (Destatis 2016) knapp ein Viertel der Selbstständigen mit Mitarbeitern regelmäßig an einem Sonntag. Bei den Arbeitnehmern ist der Anteil mit 13 % geringer. Zu den Berufsgruppen, die häufig an Sonntagen arbeiten, gehören Erwerbstätige in der Landwirtschaft, im Gesundheits- und Sozialwesen, im Gastgewerbe und im Handel (Destatis 2012).

Derzeit ist die Sonn- und Feiertagsarbeit von Callcentern in allen Bundesländern mit der Ausnahme von Hessen erlaubt. Im November 2014 wurde aufgrund von Normenkontrollanträgen von ver.di und zwei evangelischen Gemeindeverbänden, welche die „Aushöhlung der Sonntagsruhe“ beklagten, die Gewerbeverordnung in Hessen vom Bundesverwaltungsgericht (BVerwG) (in ausgewählten Punkten) für nichtig erklärt. Davon sind Videotheken und öffentliche Bibliotheken, Callcenter und Lotto-Totogesellschaften betroffen. Aus der Begründung des Verwaltungsgerichts lässt sich nicht klar erkennen, welche Callcenter Tätigkeiten in Hessen an Sonn- und Feiertagen weiterhin erlaubt sind. Eindeutig geregelt sind Ausnahmen bei Sperr- und Notfall-Hotlines von Banken, Schlüsseldiensten oder Pannendiensten (siehe Infokasten).

#### Auszug aus der Begründung des Bundesverwaltungsgerichts

„... Allenfalls für einzelne Branchen mag es vorstellbar sein, dass angesichts eines gewandelten Verbraucherverhaltens oder aus anderen Gründen an Sonn- und Feiertagen ein Bedürfnis nach Entgegennahme von Aufträgen, nach Auskunftserteilung und Beratung per Telekommunikation besteht, welches auch unter Berücksichtigung des Schutzes der Arbeitnehmer und der Sonn- und Feiertagsruhe eine Beschäftigung von Arbeitnehmern in Callcentern als erforderlich erscheinen lässt. Mangels jeden Anhaltspunktes im Normtext ist es den Gerichten aber verwehrt, selbst einen eigenen Katalog zulässiger Felder für eine Betätigung von Callcentern an Sonn- und Feiertagen aufzustellen, um die Norm zumindest teilweise aufrechtzuerhalten. Soweit über Callcenter Dienste abgewickelt werden, die an Sonn- und Feiertagen erreichbar sein müssen, um sonst eintretende erhebliche Schäden an Rechtsgütern zu verhindern, bedarf es einer übergangsweisen Aufrechterhaltung der Norm nicht. Nach § 10 Abs. 1 Nr. 1 ArbZG dürfen Arbeitnehmer an Sonn- und Feiertagen in Notdiensten beschäftigt werden. Die Vorschrift ist weit auszulegen. Sie erfasst alle Dienstleistungen und Tätigkeiten zur Hilfeleistung, wie Schlüsseldienste, Reparaturennotdienste und Sperrannahmedienste der Banken und Kreditkartenunternehmen. Dies gilt unabhängig davon, ob diese Dienste in den Unternehmen selbst oder über ausgelagerte Callcenter erreichbar sind.“

In einer Befragung des CCV gibt knapp die Hälfte der 62 deutschlandweit befragten Callcenter an, dass sie am Sonntag geöffnet sind. Hierin enthalten sind 16 Callcenter, die rund um die Uhr geöffnet haben (CCV 2016).

In den Expertengesprächen wurde teilweise angemerkt, dass die Sonn- und Feiertagsschichten bei den Beschäftigten aufgrund der Zuschläge und der Vereinbarkeit mit anderen Verpflichtungen (Kinderbetreuung, Studium) relativ beliebt sind. Zudem würden die Kundinnen und Kunden immer häufiger viele Erledigungen am Wochenende machen (Reisen buchen, kaufen, Bankgeschäfte erledigen

etc.). In einigen Bereichen, wie zum Beispiel dem Versandhandel, sei der Sonntag sogar schon der umsatzstärkste Tag. Die Gewerkschaft ver.di betont hingegen, dass Sonntagsarbeit grundsätzlich verboten und nur in begründeten Ausnahmefällen gestattet ist. Über diese Ausnahmen hinaus sieht ver.di keine Notwendigkeit zur Sonn- und Feiertagsarbeit. Aus ihrer Sicht ist die Sonntagsarbeit nicht notwendig um Arbeitsplätze zu sichern.

**Tabelle 3.8 Sonntagsarbeit von Callcenter Beschäftigten – SOEP und BiBB/BAuA**

Arbeiten Sie an...	BiBB/BAuA in Prozent	SOEP
Nein, nie	59,4	45,95
Alle 1-2 Wochen	19,2	2,53
Alle 3-4 Wochen	11,7	33,21
Seltener	7,3	18,32
Wechselt, kann ich nicht sagen	2,4	
Beobachtungen	105	62

Quelle: BiBB/BAuA 2012 und SOEP 2015. Während die BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung nach Sonn- und Feiertagsarbeit fragt, wird im SOEP nur nach der Sonntagsarbeit gefragt.

In der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung wird die Frage gestellt, ob man – wenn auch nur gelegentlich – an Sonn- oder Feiertagen arbeitet. 40,5 % der eindeutig als Callcenter Mitarbeiter oder Mitarbeiterin klassifizierten Kernerwerbstätigen arbeiten gelegentlich an Sonn- und Feiertagen. Im SOEP wird gezielt nach Sonntagsarbeit gefragt. Tabelle 3.8 zeigt, dass über 50 % der von uns identifizierten Callcenter Beschäftigten gelegentlich am Sonntag arbeiten. Die meisten von ihnen alle 3-4 Wochen oder seltener.

In beiden Befragungen liegt der Anteil der Sonntagsarbeit in den Callcentern, aber auch in der Gesamtwirtschaft, sehr hoch. Dies könnte an der Formulierung der Fragen liegen, die auch nicht direkt vom Betrieb angeordnete Sonntagsarbeit, wie zum Beispiel das Abrufen von Emails am Wochenende etc., umfasst.

### 3.8 Callcenter im Ausland

Alle Expertinnen und Experten waren der Meinung, dass bereits ein nicht unerheblicher Anteil der Callcenter Tätigkeiten deutscher Unternehmen im Ausland durchgeführt wird. Als mögliche Länder wurden dabei die Türkei, Griechenland, Österreich, Tschechien, Ungarn und Irland genannt. Insbesondere in den erstgenannten Ländern sei es von Vorteil, dass es dort viele deutschsprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gebe. In der Türkei und Griechenland seien dies vor allem Personen, die lange in Deutschland gelebt haben oder sogar geboren wurden und somit nicht von deutschen Muttersprachlern zu unterscheiden sind. Zudem würde von Seiten der Türkei massiv Werbung gemacht, deutsche Callcenter dort anzusiedeln. Grundsätzlich wird bei einem generellen Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit von einigen Expertinnen und Experten erwartet, dass Tätigkeiten in die genannten Länder und insbesondere nach Österreich und die Schweiz verlagert werden könnten.

### 3.9 Zukünftige Entwicklungen in der Callcenter Branche

Social-Media gilt als Zukunftsmedium in der Callcenter Branche und kann verschiedentlich genutzt werden. So könnten perspektivisch Social-Media-Profile der Kundinnen und Kunden genutzt werden, um deren Profile anzureichern. Des Weiteren können Kundinnen und Kunden Callcenter über soziale Medien kontaktieren (Appel/Lorson 2012). Somit ist es denkbar, dass die Anzahl der Telefonate, die Callcenter

Beschäftigte führen, abnimmt, dafür aber Emailverkehr, Chats oder sonstige Kontakte über Kanäle der sozialen Medien wie beispielsweise Facebook zunehmen. Findet der Kontakt primär schriftlich statt, so ist eine Auslagerung ins Ausland mit geringeren Kosten verbunden, da kein Akzent wahrnehmbar ist. Ein weiterer zu beobachtender Trend sind sogenannte Self-Service-Systeme bei denen eine virtuelle Person mit den Kunden in Kontakt tritt. Es ist denkbar, dass diese Sprachdialogsysteme zukünftig Beschäftigte in Callcentern ersetzen (Appel/Lorson 2012).

### 3.10 Zusammenfassung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass es „die“ Callcenter Branche nicht gibt und dass sich nur wenig belastbare Aussagen über Größe und Zusammensetzung treffen lassen. Callcenter und ihre Beschäftigten scheinen relativ heterogen zu sein. Organisationsstruktur und Unternehmenszugehörigkeit unterscheiden sich untereinander sehr stark. So gibt es eigenständige Callcenter, die oftmals für verschiedene Auftraggeber arbeiten, Betriebe, die nur für das eigene Unternehmen tätig sind, und betriebsinterne Callcenter. Da sich diese verschiedenen Formen auch unterschiedlich gut in den bestehenden Datensätzen identifizieren lassen, ist es aktuell nicht möglich, die Zahl der Beschäftigten in Callcentern zu bestimmen. Anhand der bestehenden Daten kann lediglich eine Untergrenze der Beschäftigten bestimmt werden.

Entsprechend lässt sich auch wenig Verlässliches über die Charakteristika der Betriebe und deren Beschäftigte sagen. Auf Grundlage der eindeutig identifizierten Beschäftigten lässt sich vermuten, dass relativ viele Frauen in Callcentern beschäftigt sind und der Anteil der Teilzeitbeschäftigten als auch befristet Beschäftigten relativ groß ist. Hinsichtlich des Qualifikationsniveaus sind die Antworten der Experten als auch die Auswertungen der Datensätze recht heterogen.

## 4. Identifikation von Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in weiteren Branchen

Der vorangegangene Abschnitt hat gezeigt, dass sich ein Teil der Callcenter Mitarbeiter über Berufskennziffer und Wirtschaftszweigklassifikation in den verschiedenen Daten identifizieren lässt. Für diese Gruppe lässt sich ein recht umfangreiches Bild zeichnen. Allerdings deutet einiges darauf hin, dass es eine Vielzahl an weiteren Inhouse Callcentern und somit Callcenter Beschäftigten gibt, die nicht erfasst werden. Über die Anzahl dieser Beschäftigten lässt sich hingegen nichts aussagen. Aus diesem Grund wird geprüft, inwieweit die Angaben aus der BiBB/BAuA-Befragung hinreichende Hinweise auf weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Callcentern liefern. Dazu wird zunächst ein Profil der Beschäftigten in Callcentern gebildet.

83 % der eindeutig zuordenbaren Callcenter Beschäftigten antwortet auf die Frage, wie häufig sie mit anderen Personen beruflich kommunizieren müssen, dass dies sehr häufig vorkomme (Tabelle 4.1). 16 % geben an, dies manchmal zu tun und nur 1 % der Befragten gibt an, nie beruflich kommunizieren zu müssen. Auf den ersten Blick erscheint es trivial, dass Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel kommunizieren. Ein Vergleich mit allen in Deutschland beschäftigten Kernerwerbstätigen zeigt jedoch, dass dies mitnichten ein Alleinstellungsmerkmal ist. Denn auch andere Erwerbstätige müssen im gleichen Maße mit anderen Personen beruflich kommunizieren (97 % der Kernerwerbstätigen insgesamt geben an „häufig“ oder „manchmal“ beruflich zu kommunizieren).

Als weitere Tätigkeit wird das „Beraten und Informieren“ betrachtet. Ca. 83 % der eindeutig identifizierbaren Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben an, dies häufig zu tun. Hier ist eine deutliche Diskrepanz zu den Kernerwerbstätigen insgesamt zu erkennen, die diese Tätigkeit in nur 57 % aller Fälle häufig durchführen. Die Anforderung, häufig auf Probleme reagieren und diese lösen zu müssen, könnte ein zusätzliches Callcenter-spezifisches Merkmal sein. 73 % der eindeutig identifizierbaren Kernerwerbstätigen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben an, dies häufig zu tun. Doch diese Zahl unterscheidet sich nur marginal von allen Kernerwerbstätigen, die dieser Herausforderung in 68 % aller Fälle häufig gegenüberstehen.

Die Wahl des Arbeitsmittels könnte ein weiteres wichtiges Identifikationskriterium sein. 53 % der Callcenter Beschäftigten geben an, dass Computer und EDV-Geräte das wichtigste Arbeitsmittel sind. 44 % nennen Büro- und Kommunikationsgeräte. Diese Arbeitsmittel lassen sich noch genauer bestimmen und können auf Bürocomputer (49 %) und stationäres Telefon (41 %) reduziert werden. Von allen in Deutschland arbeitenden Kernerwerbstätigen wird der Bürocomputer in 37 % als wichtigstes Arbeitsmittel genannt. Es ist somit im Vergleich zu den Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Unterschied von 12 Prozentpunkten zu erkennen. Das stationäre Telefon wird hingegen nur von 2 % aller Kernerwerbstätigen genannt. Diese Zahl unterscheidet sich deutlich zu den Angaben der Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unterstreicht die Bedeutung des Telefons in diesem Bereich.

Das Anforderungsprofil an Beschäftigte in Callcentern könnte eine ergänzende Identifikationskomponente darstellen. So geben 62 % der eindeutig identifizierten Callcenter Beschäftigten an, dass kein beruflicher Ausbildungsabschluss erforderlich ist. Nur 30 % nennen eine abgeschlossene Berufsausbildung als erforderlich. Dies deutet auf ein geringes Anforderungsniveau hin, das sich vor allem im Vergleich mit den Kernerwerbstätigen insgesamt zeigt. Trotz der geringen Qualifikationsvoraussetzungen spielt die deutsche Sprache eine wichtige Rolle. 99 % der eindeutig identifizierten Erwerbstätigen in Callcentern bringen Grund- und Fachkenntnisse in der deutschen Sprache mit. Dieser Anteil ist damit um 9,5 Prozentpunkte höher als bei allen Kernerwerbstätigen in Deutschland.

**Tabelle 4.1**      **Merkmale der Tätigkeit, des Arbeitsmittels und des Anforderungsprofils von Kernerwerbstätigen im Callcenter – BiBB/BauA**

	Kernerwerbstätige: Insgesamt	Kernerwerbstätige: Callcenter
	in Prozent	
<b>Beruflich kommunizieren</b>		
... häufig	86,3	82,8
... manchmal	11,4	15,7
... nie	2,3	1,5
<b>Beraten und Informieren</b>		
... häufig	57,0	82,8
... manchmal	28,2	7,1
... nie	14,8	10,1
<b>Auf Probleme reagieren und diese lösen</b>		
... häufig	67,6	72,8
... manchmal	28,8	26,0
... nie	3,6	1,2
<b>Arbeitsmittel, grobe Klassifizierung</b>		
... Computer, EDV-Geräte	39,5	53,4
... Büro- und Kommunikationsgeräte	6,7	43,8
... Sonstiges	53,8	2,8
<b>Arbeitsmittel, genaue Klassifizierung</b>		
... Personal-/Bürocomputer	37,2	49,2
... stationäres Telefon	2,3	41,1
... Sonstiges	60,6	9,7
<b>Welche Ausbildung für Tätigkeit erforderlich</b>		
... kein beruflicher Ausbildungsabschluss	18,3	61,9
... abgeschlossene Berufsausbildung	52,1	30,3
... Meister- oder Technikerabschluss	6,6	0,0
... Hochschulabschluss	21,5	1,3
... Keine Angabe	2	6,4
<b>Kenntnisse in Deutsch, schriftlicher Ausdruck, Rechtschreibung</b>		
... keine Kenntnisse	10,2	0,7
... Grundkenntnisse	45,7	48,5
... Fachkenntnisse	44,1	50,8

Quelle: Angaben sind hochgerechnet und basieren auf der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012.

Als weitere Dimension des Tätigkeitsprofils wird die Arbeit an Sonn- und Feiertagen betrachtet (Tabelle 4.2). In der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung wird dazu die Frage gestellt, ob man – wenn auch nur gelegentlich – an Sonn- oder Feiertagen arbeitet. 40,5 % der eindeutig als Callcenter Mitarbeiterin oder Mitarbeiter klassifizierten Kernerwerbstätigen arbeiten gelegentlich an Sonn- und Feiertagen. Ein Unterschied zu den Kernerwerbstätigen insgesamt ist hier nicht zu erkennen, da in dieser Gruppe ungefähr 41 % angeben, gelegentlich an Sonn- und Feiertagen zu arbeiten. Auch im Hinblick auf die Intensität der Sonn- und Feiertagsarbeit sind keine strukturellen Unterschiede zwischen Callcenter Beschäftigten und den Kernerwerbstätigen insgesamt zu erkennen.

**Tabelle 4.2** Sonn- und Feiertagsarbeit allgemein und im Callcenter – BiBB/BauA

	Kernerwerbstätige: Insgesamt	Kernerwerbstätige: Callcenter
	in Prozent	
Gelegentliche Sonn- und Feiertagsarbeit		
... ja	41,0	40,5
... nein	59,0	59,5
Durchschnittliche Anzahl an Sonn- und Feiertagen, an denen gearbeitet wird		
... 1	22,6	23,9
... 2	24,3	23,5
... 3	9,1	27,8
... 4	7,1	1,1
... 5	0,4	0,0
Weniger als einmal pro Monat	25,1	17,9
Wechselt, kann ich nicht sagen	10,4	5,8
Keine Angabe	1,0	0,0

Quelle: Angaben sind hochgerechnet und basieren auf der BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012.

Für die Kernerwerbstätigen insgesamt scheint die Angabe zur Sonn- und Feiertagsarbeit relativ hoch auszufallen, was a priori nicht unbedingt zu erwarten gewesen wäre. Zur weiteren Plausibilisierung sind die Angaben zur Sonn- und Feiertagsarbeit für die einzelnen Branchen noch einmal separat in einer weiteren Tabelle im Anhang dargestellt. Verarbeitendes Gewerbe sowie Baugewerbe zeigen einen deutlich niedrigeren Anteil an Sonn- und Feiertagsarbeit, da hier die Tätigkeit zumeist an den Arbeitsort gebunden ist. Tätigkeiten des privaten Dienstleistungssektors hingegen sind nicht notwendigerweise an den Arbeitsort gebunden und können auch flexibel erledigt werden. Andere Branchen wie das Gesundheits- und Sozialwesen zeigen klassischerweise einen hohen Anteil an Sonn- und Feiertagsarbeit auf, da diese Tätigkeiten nicht aufgeschoben werden können.

Dennoch kann die Arbeit an Sonn- und Feiertagen ein wichtiges Identifikationskriterium darstellen, wenn zudem das Tätigkeitsprofil berücksichtigt wird. So gibt es unter den Kernerwerbstätigen insgesamt zwar eine ähnliche Arbeitsquote an Sonn- und Feiertagen. Diese könnte jedoch - in Kombination mit dem Tätigkeitsprofil – ein Spezifikum für potenzielle Beschäftigte in Callcentern sein.

Die zuvor betrachteten Variablen dienen der Identifikation von potenziellen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es werden alle Ausprägungen als Callcenter spezifisch betrachtet, sofern sie auf einen Großteil (mehr als 90%) der eindeutig als Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kategorisierten Kernerwerbstätigen zutrifft. Vor allem das Tätigkeitsprofil sowie das „wichtige Arbeitsmittel“ sollen den Kreis potenzieller Beschäftigter im Callcenter weiter einschließen. Diesem Vorgehen folgend, gehen insgesamt 4,8 Millionen, d.h. 13 % aller Kernwerbestätigen, in den Kreis der potenziellen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Tabelle 4.3 stellt dies untergliedert nach Wirtschaftszweigen dar.

Die Gesamtanzahl von 4,8 Millionen potenziellen Beschäftigten in Callcentern übersteigt sowohl die Anzahl der eindeutig identifizierbaren Beschäftigten als auch die Schätzungen, die durch Expertinnen und Experten in Telefoninterviews eingeholt wurde, um ein Vielfaches. Dies deutet darauf hin, dass die Fragen sowie Angaben zum Tätigkeitsprofil und den individuellen Charakteristika immer noch zu grob und unspezifisch sind.



**Tabelle 4.3      Potenzielle Erwerbstätige in Callcentern nach Wirtschaftszweig – BiBB/BAuA**

<b>Wirtschaftszweig nach WZ 2008</b>	<b>absolute Anzahl (hochgerechnet)</b>	<b>Anteil in %</b>
Herstellung von Nahrungs- und Futtermitteln	95 532	1,98
Herstellung von chemischen Erzeugnissen	106 686	2,21
Metallerzeugung und -bearbeitung	135 427	2,81
Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen	48 330	1,00
Herstellung von elektrischen Ausrüstungen	116 764	2,42
Maschinenbau	117 491	2,44
Herstellung von Kraftwagen und Kraftwagenteilen	160 854	3,34
Energieversorgung	67 512	1,40
Hochbau	51 643	1,07
Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe	65 125	1,35
Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	66 093	1,37
Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	100 678	2,09
Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	436 993	9,06
Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen	52 987	1,10
Lagererei sowie Erbringung von sonstigen Dienstleistungen für den Verkehr	85 100	1,76
Verlagswesen	55 626	1,15
Telekommunikation	90 342	1,87
Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie	96 004	1,99
Erbringung von Finanzdienstleistungen	256 676	5,32
Versicherungen, Rückversicherungen und Pensionskassen (ohne Sozialversicherung)	113 700	2,36
Rechts- und Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung	173 726	3,60
Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen	58 738	1,22
Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g.	78 355	1,63
Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung	475 185	9,86
Erziehung und Unterricht	134 117	2,78
Gesundheitswesen	437 608	9,08
Sozialwesen (ohne Heime)	80 488	1,67
Interessenvertretungen sowie kirchliche und sonstige religiöse Vereinigungen (ohne Sozialwesen und Sport)	79 157	1,64
Übrige Wirtschaftszweige	984 763	20,43
Keine Angabe	150 880	3,13
<b>Insgesamt</b>	<b>4 821 699</b>	<b>100</b>

Quelle: Angaben basieren auf BiBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2012. Die Darstellung zeigt die Verteilung potenzieller Callcenter Beschäftigter über die verschiedenen Branchen.



Obwohl sich einige potenzielle Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Wirtschaftszweigen befinden, die auf den ersten Blick plausibel erscheinen (zum Beispiel Einzelhandel oder Finanzdienstleistungen), ist eine weitere Einschränkung aufgrund fehlender tiefergehender Informationen nicht möglich. Der Versuch, die Sonn- und Feiertagsarbeit als weitere Identifikationsdimension mit aufzunehmen, liefert keine Erkenntnisse und zeigt ein ähnliches Bild, wie es in Tabelle 4.3 dargestellt ist.

Außerdem ist die implizite Annahme, dass alle weiteren potenziellen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nicht eindeutig über die Berufskennziffern erfasst werden, auch ähnliche Charakteristika und Tätigkeitsprofile ausweisen, fraglich. Es ist davon auszugehen, dass die eindeutig identifizierten Beschäftigten in Callcentern vor allem in externen Callcentern arbeiten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Inhouse Callcentern werden vermutlich nicht direkt als solche kategorisiert, sondern fallen in den Wirtschaftszweig des Unternehmens, dem sie zugehören. Diese könnten sich durch ein höheres Qualifikationsniveau und spezifischere Tätigkeiten auszeichnen, was auch in den Gesprächen mit Expertinnen und Experten angemerkt wurde.

Auch unter diesem Gesichtspunkt wäre die Identifikation weiterer Beschäftigter in Callcentern durch die oben beschriebene Methodik selbst bei genauen Angaben zum Tätigkeitsprofil mit Unsicherheit und Fehlern verbunden, sodass keine genaue Identifikation möglich wäre.

## 5. Befragung zur Erhebung von Beschäftigtenzahlen und Abschätzung der Effekte eines Verbots

Wie der vorangegangene Abschnitt zeigt, ist es anhand von bestehenden Datensätzen aktuell nicht möglich, die Zahl der Beschäftigten in Callcentern zu bestimmen. Anhand der Daten der Bundesagentur für Arbeit (BA) und des Mikrozensus kann lediglich eine Untergrenze der Beschäftigung bestimmt werden. Die Expertengespräche (siehe Abschnitt 2.2) deuten darauf hin, dass es neben den reinen Callcentern auch Inhouse Callcenter im (Versand) Handel, in den Dienstleistungsbranchen, in der öffentlichen Verwaltung und bei den Energie- und Wasserversorgern gibt, zu deren Größe und Anzahl keine belastbaren Aussagen getroffen werden können. Entsprechend müssen Daten über diese Inhouse Callcenter oder Callcenter, die sich einer anderen Branche zuordnen, erhoben werden.

Entsprechend empfehlen wir eine umfassende Betriebsbefragung, die alle Betriebe der Wirtschaftsgruppen mit potenziellen Callcentern berücksichtigt. Dabei handelt es sich aber immer noch um einen großen Anteil der Gesamtwirtschaft, weshalb eine repräsentative Stichprobe für diese Wirtschaftsgruppen gezogen werden sollte. Die Befragung verfolgt zwei Hauptziele: Erstens eine valide Ermittlung der Beschäftigung in Callcentern und zweitens die Erhebung einer Datenbasis zur Abschätzung der Beschäftigungseffekte eines Sonn- und Feiertagsverbots. In Tabelle 5.1 werden die unterschiedlichen Themenblöcke einer möglichen Befragung nach Frageinhalten, Zielen und der Angabe der Priorität grob dargestellt. Idealerweise sollten alle Themenblöcke abgefragt werden, um die Chance auf belastbare Ergebnisse hinsichtlich der Prognose von Auswirkungen zu erhöhen. Ein umfassender Fragenkatalog ermöglicht die Darstellung eines detaillierten Branchenbildes und stellt potenziell eine bessere Datenbasis für Prognosen dar. Jedoch könnte der damit verbundene hohe Zeitaufwand das Antwortverhalten reduzieren, sodass eine kompaktere Befragung zu einer höheren Rücklaufquote führt. Themenfelder mit der Priorität „hoch“ werden als unerlässlich angesehen.

Für das erste Hauptziel muss durch die Befragung zunächst klar werden, ob es sich bei einem Betrieb um ein reines Callcenter handelt, der Betrieb ein Inhouse Callcenter beherbergt oder es sich um einen Betrieb ohne jegliches Callcenter handelt. Neben der reinen Zahl der Beschäftigten sollte auch ihr jeweiliger Beschäftigungsumfang (Vollzeit, Teilzeit, geringfügige Beschäftigung) erfasst werden. Grundsätzlich ist die Bestimmung der Zahl der Callcenter und der Beschäftigten in Callcentern auf Grundlage dieser Befragung möglich. In jeglicher Art der Befragung müsste aber im Setup des Fragebogens klargestellt werden, wie Callcenter genau definiert sein sollen.

Während diese Angaben dazu dienen, die Callcenter Branche zu beschreiben, ist es für das zweite Hauptziel – die Vorhersage potenzieller Effekte eines generellen Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit – von großer Bedeutung, Daten zu erheben, die Rückschlüsse hierauf zulassen. Grundsätzlich können dazu zwei Wege genutzt werden: Ein Vergleich der Entwicklung der Callcenter in Hessen nach dem Verbot in 2014 gegenüber dem restlichen Bundesgebiet oder eine Einschätzung der Wichtigkeit der Sonn- und Feiertagsarbeit im jeweiligen Callcenter Betrieb (im Einzelnen werden die Methoden, die jeweiligen Stärken aber auch die möglichen Schwächen in Kapitel 6 erläutert). Dazu sollte zunächst erfasst werden, inwieweit Sonn- und Feiertagsarbeit in den einzelnen Callcentern betrieben wird und in welchem Umfang (Zahl der Beschäftigten, Arbeitsvolumen). Zudem sollte erfasst werden, welche Tätigkeiten an Sonn- und Feiertagen durchgeführt und welche Umsatzanteile an diesen Tagen erzielt werden. Für alle Betriebe, nicht nur die Betriebe mit Callcentern, erscheint es sinnvoll zu erfassen, inwieweit mit anderen Callcentern kooperiert wird bzw. Callcenter beauftragt werden. Hierbei sollte zwischen inländischen und ausländischen Callcentern unterschieden werden. Außerdem sollten direkte Fragen nach den erwarteten Auswirkungen bzw. vorhergesehenen Verhaltensanpassungen der Betriebe gestellt werden.

**Tabelle 5.1 Fragebogeninhalte für eine Betriebsbefragung nach Priorität**

Themenblock	Frageinhalte	Ziele	Priorität
Kernangaben	Eingangsfrage (Externes oder Inhouse Callcenter; kein Callcenter) Zuspielbereitschaft	Identifikation aller Arten von Callcentern	hoch
Beschäftigtenanzahl Callcenter	Anzahl Mitarbeiter Vollzeit, Teilzeit, geringfügig Beschäftigte	Bestimmung der Beschäftigtenzahlen Beschäftigungsumfang	hoch
Sonntagsarbeit	Anteil inbound vs. outbound Anrufe Reine Durchführung von Notdiensten Art der Tätigkeiten Umsatzanteil	Prüfung ob Durchführung auch an Werktagen möglich Stellenwert der Sonntagsarbeit	hoch
Verbotsauswirkungen	Voraussichtlichen Reaktionen auf ein Sonn- und Feiertagsverbot Komplette oder teilweise Auslagerung an externe Callcenter	Abschätzung der Effekte eines möglichen Verbots Mögliche Verhaltensanpassung	hoch
Status quo in 2014	Mitarbeiterzahl in 2014 Kooperation in 2014 Callcenter Tätigkeiten in 2014	Basis der Analyse des Verbots in Hessen	hoch
Vernetzung	Zugehörigkeit zu Unternehmen Kooperation mit anderen Callcentern Anzahl der Standorte Sitz in Deutschland und/oder Ausland Aufgabenteilung mit anderen Callcentern	Darlegung von Auslagerungsmöglichkeiten bestimmter Tätigkeiten in andere Callcenter Abschätzung der Hemmschwelle zur Auslagerung ins Ausland	empfohlen
Mitarbeiterstruktur	Qualifikation der Mitarbeiter Altersstruktur	Abschätzung der Beschäftigtenstruktur der möglichen betroffenen Beschäftigten	optional
Firmenstruktur	Öffnungszeiten Befristete/Unbefristete Arbeitsverträge Umlagerung von Beschäftigten innerhalb des Betriebs	Abschätzung potenzieller Spielräume um Öffnungszeiten an Werktagen zu verlängern Möglichkeit Mitarbeiter anderweitig zu beschäftigen	optional

Quelle: Eigene Darstellung.

Zudem ist für Analysen der Abschaffung der Sonn- und Feiertagsarbeit, soweit möglich, auch nach Veränderungen der Beschäftigtenzahl seit 2014, dem Jahr des Urteils des Verwaltungsgerichts, zu fragen. Dabei ist natürlich zu beachten, dass betroffene Callcenter Betriebe durch strategisches Antwortverhalten

ihre Situation bewusst prekärer darstellen können. Auf die daraus resultierenden Verzerrungen wird bei der Auswertung und Interpretation der Ergebnisse (siehe Abschnitt 6.2) näher eingegangen. Neben strategisch motiviertem Antwortverhalten kann ein Vergleich zu 2014 auch verzerrt sein, weil die Befragten bis zum Zeitpunkt der tatsächlichen Befragung möglicherweise keine genauen Angaben mehr über das Jahr 2014 machen können.<sup>7</sup>

Auf Grundlage der Gespräche mit den Expertinnen und Experten und eigener Überlegungen sollte die Befragung Betriebe aus den Wirtschaftsabschnitten D, E, G, H, J, K, L M, N, O, P, Q, R, S (Wirtschaftszweigklassifikation 2008) umfassen, da hier Callcenter Mitarbeiter zu vermuten sind.<sup>8</sup> Am 30.06.2014 umfassten diese Wirtschaftsabschnitte 24,3 Millionen sozialversicherungspflichtige und geringfügige Beschäftigte in 1,9 Millionen Betrieben (siehe Tabelle 5.2).

**Tabelle 5.2      Betriebe und Beschäftigte in den Wirtschaftsabschnitten einer Betriebsbefragung - BHP**

		<b>Betriebe</b>	<b>Beschäftigte</b>
<b>D</b>	Energieversorgung	8 478	252 298
<b>E</b>	Wasserversorgung; Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzungen	10 358	229 732
<b>G</b>	Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	490 220	5 242 996
<b>H</b>	Verkehr und Lagerei	93 186	1 938 598
<b>J</b>	Information und Kommunikation	69 180	1 047 554
<b>K</b>	Erbringung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen	76 692	1 069 364
<b>L</b>	Grundstücks- und Wohnungswesen	183 616	479 316
<b>M</b>	Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen	251 288	2 233 024
<b>N</b>	Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen	146 062	2 788 126
<b>O</b>	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung	29 342	1 720 446
<b>P</b>	Erziehung und Unterricht	68 910	1 318 096
<b>Q</b>	Gesundheits- und Sozialwesen	248 550	4 413 360
<b>R</b>	Kunst, Unterhaltung und Erholung	52 038	450 394
<b>S</b>	Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	157 722	1 082 656

Quelle: Eigene Darstellung auf Grundlage des BHP für das Jahr 2014. Die Zahlen wurden hochgerechnet.

Hinsichtlich der Erhebung der Befragung gibt es zwei grundsätzlich mögliche Herangehensweisen. Zum einen ist es möglich, das IAB-Betriebspanel um einen zusätzlichen Fragenblock zu erweitern und zum anderen kann eine gesonderte Befragung durchgeführt werden, die das konkrete Ziel hat, Callcenter zu untersuchen. Beide Herangehensweisen haben unterschiedliche Vor- und Nachteile hinsichtlich der Auswertungsmöglichkeiten der Ergebnisse, die folgend dargestellt werden. Keine Herangehensweise ist der anderen direkt in allen Belangen überlegen, daher könnten die Auswertungen durch die gleichzeitige Verwendung beider möglichen Erhebungsvarianten, die in den folgenden beiden Abschnitten (5.1 und 5.2) dargestellt sind, substantiell verbessert werden.

<sup>7</sup> Dieses Problem tritt tendenziell bei telefonischen Befragungen auf, bei denen Befragte ad hoc antworten müssen. Die möglichen Wege der Befragung und die Zeitschiene werden im weiteren Verlauf des Kapitels erörtert.

<sup>8</sup> Eine Analyse auf kleingliedriger Ebene ist möglich (die genauen Wirtschaftszweige sind bei einer Ziehung bekannt), sofern genügend Observationen innerhalb der einzelnen Wirtschaftsabschnitte erhoben werden. Eine Ausweitung des Umfrageumfanges ist jedoch stets mit steigenden Kosten verbunden und muss gegenüber eines tatsächlich zu erwartenden Erkenntnisgewinnes abgewogen werden.

## 5.1 Ergänzen des IAB-Betriebspanels

Das IAB-Betriebspanel ist, wie in Abschnitt 2.1.4 bereits beschrieben, eine etablierte Panelbefragung von Betrieben aus dem Datenbestand der BA. Die Fragebögen des Betriebspanels beinhalten Fragen, die jedes Jahr gestellt werden, Fragenblöcke, die in regelmäßigen Abständen eingefügt werden, und Fragen bzw. Fragenblöcke, die aktuelle politische und wissenschaftliche Fragestellungen behandeln. Das IAB-Betriebspanel wird durch das IAB finanziert, wobei sich auch die meisten Bundesländer<sup>9</sup> finanziell beteiligen, sodass die Stichprobe im Gegensatz zu den ersten Jahren deutlich aufgestockt werden konnte. Aktuell werden jährlich ca. 16 000 Betriebe befragt. Bezogen auf die relevanten Wirtschaftsabschnitte für eine Untersuchung der Callcenter umfasst das Betriebspanel ca. 10 000 Betriebe. Im Jahr 2014 gehörten 9 966 Betriebe den oben dargestellten Wirtschaftsabschnitten an.

Die Stichprobe des IAB-Betriebspanels wird dabei nach Branche (14 für die Studie relevante Wirtschaftsabschnitte), Betriebsgrößenklasse (in acht Betriebsgrößenklassen) und Bundesland geschichtet. Nach jedem einzelnen Merkmal (Betriebsgröße oder Branche) erreicht das Betriebspanel ausreichend hohe Fallzahlen, um repräsentative Ergebnisse zu liefern (ca. 60 Betriebe). Werden die Analysen gleichzeitig auf mehrere Merkmale konditioniert (Betriebsgröße und Branche), dann ist der Besatz in einem Teil der Zellen zu gering, um repräsentative Auswertungen durchführen zu können (siehe Tabelle 7.3 im Anhang). Wenn Auswertungen zum Beispiel nur in großen Betrieben einer bestimmten Branche erstellt werden sollen, dann müssen mehrere Größenklassen aggregiert werden, um ausreichende Fallzahlen im IAB-Betriebspanel zu erreichen. Dabei sind vor allem Zellen innerhalb der Wasserversorgung gering besetzt. Hier handelt es sich um eine relativ kleine Branche, die im IAB-Betriebspanel zwar überrepräsentiert wird, aber nicht so stark, dass die jeweilige Zellgröße über 20 liegt.

Für eine Ergänzung des IAB-Betriebspanels spricht aber, dass bereits viele Merkmale der Betriebe durch die Befragung erfasst werden und alle Betriebe mit der Teilnahme automatisch ihre Zuspielbereitschaft zu den administrativen Daten der BA geben. Die Zuspielbereitschaft bedeutet, dass es möglich ist, den Befragungsergebnissen die Daten aus der Meldung zur Sozialversicherung (Beschäftigte, Zusammensetzung der Beschäftigten, Tagesentgelte etc. – siehe Beschreibung BHP und IEB) zuzuspielen, d.h. es ist zum Beispiel möglich, die Entwicklung der Beschäftigung oder das Lohnniveau mit den Befragungsergebnissen zu verknüpfen.

Wie in Abschnitt 2.1.4 beschrieben, gibt es im Moment noch keine Fragen in früheren Wellen des IAB-Betriebspanels, die es ermöglichen (Inhouse) Callcenter abseits der Wirtschaftszweigklassifikation zu identifizieren. Entsprechend muss ein komplett neuer Fragenblock konzipiert und implementiert werden. Zudem wird es nicht möglich sein, den bereits sehr umfangreichen Fragenumfang im IAB-Betriebspanel zu erweitern. Vielmehr wird eine Implementation nur auf Kosten anderer aktueller Themen möglich sein. Dies setzt natürlich die Bereitschaft der Geldgeber (IAB und Bundesländer) für eine solche Entscheidung voraus.

Zudem wird es wahrscheinlich nur möglich sein, einen einzigen Fragenblock mit etwa fünf bis maximal zehn Fragen zu implementieren. Ein Abgleich mit Tabelle 5.1 zeigt, dass mitnichten alle Punkte, die für die Prognosen als hochrelevant eingestuft sind, abgedeckt werden könnten. Bei reinen Callcentern werden viele der Fragen bereits durch das IAB-Betriebspanel abgedeckt. Bei internen Callcentern sind Größen wie Beschäftigtenzahl, Anteil der Teilzeitbeschäftigten, Qualifikationsstruktur etc. nur für den Gesamtbetrieb verfügbar. Diese müssten für die internen Callcenter gesondert erhoben werden. Allerdings können zu den einzelnen Punkten jeweils nur oberflächliche Informationen erhoben werden. Entsprechend werden in

---

<sup>9</sup> Lediglich Hamburg und Schleswig-Holstein sind nicht finanziell am IAB-Betriebspanel beteiligt.

einem realistischen Szenario nicht alle oben angesprochenen Themen vollständig abgedeckt werden können. Die bei der Nutzung des IAB-Betriebspanels zuspielbaren Informationen zu den Betrieben eröffnen demgegenüber aber die Auswertungsmöglichkeiten, die in einer gesonderten Befragung kaum oder gar nicht erreichbar sind bzw. nur für den Anteil der Betriebe, die eine Zuspieldbereitschaft erteilt haben.

Im Oktober des Vorjahres einer Befragungswelle des IAB-Betriebspanels findet in der Regel eine Plenarsitzung mit Entscheidung über die Fragen der kommenden Befragung statt. Diese Plenarsitzung wird vom IAB organisiert und es nehmen neben Vertretern des IAB, die Vertreter der finanzierenden Länder, die Institute der Datenerhebung und teilweise die Regionalpartner der Länder (die Forschungsinstitute, die die Ländererhebungen für die einzelnen Länder auswerten) teil. Zu diesem Zeitpunkt müsste eine Entscheidung für einen Fragenblock getroffen werden. Sollte bereits 2018 das Frageprogramm ergänzt werden, so müssten entsprechende Fragen schon im Laufe des Sommers 2017 unter den Ländern abgestimmt werden. Ist dies aus zeitlichen Gründen nicht mehr möglich, ist eine Implementierung für das Jahr 2019 als realistisch anzusehen. Von Juni bis Oktober des Befragungsjahres findet dann die Befragung der Betriebe statt. Eine erste unbereinigte Version wird den Ländern und dem IAB im Dezember zur Verfügung gestellt. Im Februar des darauffolgenden Jahres ist dann eine endgültige Version verfügbar. Diese steht normalerweise nur dem IAB und den Regionalpartnern (für das jeweilige Bundesland) zur Verfügung. Entsprechend könnten Analysen erst im Jahr 2019 bzw. realistischer in 2020 starten, wenn auch bereits vor Veröffentlichung der Scientific Use Files der Datenzugang möglich ist.

## **5.2 Erhebung einer gesonderten Befragung zu Callcentern**

Neben der Nutzung einer bereits bestehenden Befragung wie dem IAB-Betriebspanel ist es natürlich möglich, eine neue Befragung zu konzipieren. Dies hat den Vorteil, dass das Fragenkonzept komplett auf die Fragestellungen angepasst werden kann. Dafür ist es aber nötig, genau zu definieren, wer befragt werden soll. Wie bereits dargestellt, sollte eine Befragung auf Betriebsebene in den genannten Wirtschaftsabschnitten stattfinden. Auf der Ebene der Betriebe ist die Wahrscheinlichkeit am größten, Entscheidungsträger befragen zu können, die detailliertes Wissen über das Callcenter haben.

Eine Befragung sollte dabei so groß sein, dass alle Fragen mit ausreichend Beobachtungen valide beantwortet können, aber aus Kostengründen und, um die Teilnahmebereitschaft möglichst hoch zu halten, natürlich auch so klein wie möglich. Im Vorlauf einer tatsächlichen Befragung müsste daher sehr genau abgewogen werden, welche Themenbereiche aus Tabelle 5.1 aufgenommen, in welcher Intensität diese erörtert werden sollen und wie groß die Zahl der Beschäftigten ist. Außerdem erscheint es sinnvoll, einen Vorabtest durchzuführen, um die reibungslose Durchführung der Befragung zu gewährleisten.

Ähnlich wie beim IAB-Betriebspanel schlagen wir hier eine geschichtete Zufallsstichprobe aus dem Datenbestand der BA vor. Dabei soll die geschichtete Ziehung 14 Wirtschaftsabschnitte und acht Betriebsgrößenklassen berücksichtigen. So lange die Grundgesamtheit in den Zellen aus Betriebsgrößenengruppe (8 Gruppen) und Wirtschaftsabschnitt (14) groß genug ist, sollte das Mindestziel verfolgt werden, dass alle Zellen mit mindestens 60 Betrieben besetzt sind.<sup>10</sup> Das Mindestziel stellt zum einen natürlich eine Untergrenze dar. Des Weiteren kann das Mindestziel auch zu gering sein, wenn einzelne, insbesondere kleine Bundesländer, in einem Kontrollgruppenansatz genutzt werden sollen. In diesem Fall können diese Bundesländer ggf. in der Schichtung berücksichtigt werden oder es ist nötig, das Mindestziel entsprechend anzupassen. Das Mindestziel kann natürlich nur umgesetzt werden, wenn auch entsprechend viele Betriebe in der Grundgesamtheit vorhanden sind. Dies ist nicht in allen Fällen gegeben. Entsprechend sollte eine Nettostichprobe von mindestens 6 720 Betrieben erzielt werden, wenn alle Zellen

---

<sup>10</sup> Die Zellgröße von 60 wird unter anderem im IAB-Betriebspanel genutzt.

gleichermaßen besetzt wären, was kein realistisches Szenario ist. Entsprechend ist eine Nettostichprobe von mehr als 7 000 anzustreben, wobei hier immer noch die Gefahr besteht, dass bei dieser realisierten Mindestgröße in einzelnen Zellen kaum (Inhouse) Callcenter getroffen werden. Entsprechend kann die Fallzahl zu gering sein, um valide Aussagen zu der Zahl der Beschäftigten in Callcentern in den einzelnen Zellen zu treffen. Dazu wären mehr Beobachtungen nötig. Um Aussagen zur Gesamtwirtschaft oder einzelner stark besetzter Zellen zu treffen, hingegen doch. Eine genaue Angabe darüber ist im Vorfeld nicht möglich, weil nicht bekannt ist, wie viele (Inhouse) Callcenter überhaupt existieren.

Die dazugehörige Bruttostichprobe hängt dann von der Art der Erhebung ab. Unter der Annahme, dass das Thema Sonn- und Feiertagsarbeit zumindest bei betroffenen Unternehmen relevant ist, wird im Falle einer Telefonbefragung mit einer Teilnahmequote von bis zu 25 % gerechnet. Entsprechend sollte die Bruttostichprobe mindestens etwa 28 000 Betriebe umfassen. Bei einer Papierbefragung muss mit einer geringeren Rücklaufquote gerechnet werden (unterstellt 20 %). Entsprechend sollte die Bruttostichprobe größer sein und folglich rechnerisch 35 000 Betriebe umfassen. In beiden Aspekten der Erfassung von ausreichend Callcentern, sowohl in der Nettostichprobe als auch in der zugrunde gelegten Bruttostichprobe, werden Untergrenzen des Befragungsumfangs berechnet. Bei einer möglichen Ausschreibung der Befragung sollte geprüft werden, ob das eingeplante Budget auch eine Erhöhung der angestrebten Fallzahlen zulässt. Es wird eine Stichprobe von mindestens 40 000 empfohlen, um hier einen Risikopuffer zu haben.

Für Auswertungen, die auf dem Vergleich zwischen Hessen und anderen Bundesländern beruhen, bedarf es möglicherweise auch umfangreicherer Stichproben aus einzelnen anderen Bundesländern (die Vorgehensweise wird in Kapitel 6 diskutiert). Eine konkrete Aussage könnte durch entsprechende Analysen im Vorfeld der Befragung erfolgen. Dies sollte in einem Zeitplan berücksichtigt werden. Eine regionale Schichtung (zum Beispiel nach Bundesländern) ist grundsätzlich nicht nötig, die Aussagekraft einzelner Analyseelemente könnte durch eine solche Schichtung aber gestärkt werden (vgl. Kapitel 6). Es sollte jedoch gewährleistet sein, dass Hessen aufgrund seiner Ausnahmesituation und vor dem Hintergrund möglicher Vorhersagen in ausreichendem Maße im Datensatz erfasst ist. Da Hessen aber hinsichtlich der Zahl der Betriebe mit 7,8 % das viertgrößte Bundesland ist, erscheint dies als relativ unproblematisch. Ein moderates Oversampling der Betriebe in Hessen erscheint in der konkreten Planung durchaus sinnvoll.

Die Durchführung der Befragung kann, wie gerade beschrieben, auf verschiedenen Wegen erfolgen. Zum einen ist es möglich, dass eine computergestützte Telefonbefragung (CATI) durchgeführt wird. Diese Telefonbefragung sollte aufgrund des Umfangs und der benötigten Durchführungskapazitäten jedoch durch einem darauf spezialisierten Anbieter erfolgen. Alternativ kann eine Papier- und/oder Online-Befragung durchgeführt werden. Eine Telefonbefragung kann eine höhere Antwortrate erzeugen, da Rückfragen an den Interviewer möglich sind und eine begonnene Beantwortung des Fragebogens eher abgeschlossen wird. Zudem kann sich die interviewende Person innerhalb des Betriebs mit der richtigen Ansprechpartnerin oder dem richtigen Ansprechpartner verbinden lassen. Auf der anderen Seite können Befragte fehlende Informationen schlechter nachschauen. Zudem sind die Kosten für eine telefonische Befragung größer als für eine vergleichbare Papierbefragung.

Für eine Papier- und vor allem für eine Online-Befragung spricht, dass die Kosten erheblich geringer sind als bei einer Telefonbefragung. Zudem können die Befragten Zahlen zur Beschäftigung etc. leichter während der Befragung nachschauen oder andere Beschäftigte kontaktieren. Auf der anderen Seite wird durch das Ausfüllen des Fragebogens mehr Eigenleistung durch die Befragten verlangt, was zu einer geringeren Rücklaufquote führen kann. Online-Befragungen sind inzwischen recht etabliert und es lassen sich Plausibilitätschecks direkt einbauen (im Gegensatz zur Papierbefragung). Die Antwortrate sollte

vergleichbar zum Papierfragebogen sein. Auf Seiten der Betriebe sollte auch davon ausgegangen werden, dass die technischen Voraussetzungen erfüllt sind.

Alternativ wäre es denkbar, dass eine Telefon- und eine Papier-/Online-Befragung miteinander verknüpft werden. So könnte eine sehr kurze Telefonbefragung der Erhebung dienen, ob es sich um ein Callcenter, einen Betrieb mit einem internen Callcenter oder einen Betrieb ohne Callcenter handelt. Diese Frage kann in der Regel von allen Beschäftigten eines Betriebs beantwortet werden, wenn durch eine kurze Begriffserklärung dem Befragten (möglichst mit Beispielen) dargelegt wird, was unter einem Callcenter verstanden wird. Entsprechend könnte eine solche Telefonbefragung auch durch Befragung der Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter der jeweiligen Telefonzentrale geschehen, d.h. hier wäre es nicht wichtig, die richtige Ansprechperson zu interviewen. Zudem wäre es nach einem solchen Screening bereits möglich, die Zahl der Callcenter und der Beschäftigten (zumindest grob) abzuschätzen, da die Informationen mit den Ziehungskriterien (Größe und Wirtschaftsabschnitt) verknüpft werden können. Basierend auf dieser ersten Stufe kann dann ggf. auch noch die Schichtung angepasst werden, wenn mehr Callcenter erfasst werden sollen. In einer zweiten Stufe können die Fragebögen an die einzelnen Betriebe verschickt werden. Die Größenordnung der notwendigen Bruttostichprobe sollte zwischen der reinen Telefonbefragung und der reinen Papierbefragung liegen und mindestens 30 000 Betriebe umfassen.

Grundsätzlich sollte diese Telefonbefragung so aufgebaut sein, dass zunächst danach gefragt wird, inwieweit es sich um ein Callcenter, ein Betrieb mit einem Inhouse Callcenter oder einem Betrieb ohne Callcenter handelt. Danach sollte weiter an die Callcenter Leitung, Geschäftsführer bzw. Geschäftsführerin oder Einkäufer bzw. Einkäuferin verbunden werden. Bei einer anschließenden Papierbefragung sollte die entsprechende Ansprechpartnerin bzw. der entsprechende Ansprechpartner erfragt werden.

Ein grundlegender, aber nicht getesteter Vorschlag für einen Fragebogen ist im Anhang dargestellt. Neben den oben beschriebenen Frageblöcken sollte auch die Zuspieldbereitschaft zu den Bestandsdaten der BA abgefragt werden. Nach Erkenntnissen des IAB wird diese Frage am besten an den Anfang gestellt. Eine experimentelle Anordnung in einer Betriebsbefragung ergab, dass die Bereitschaft bei einer Abfrage zu Beginn signifikant größer ist (Sakshaug/ Vicari 2017). Insgesamt sollte bei allen Betrieben, die Eingangsfrage gestellt werden. Anschließend soll die Befragung zielgerichtet nach der jeweiligen Gruppe durchgeführt werden. Hier kann mit einer zusätzlichen Befragungsdauer von ca. 5 Minuten für Betriebe ohne Callcenter gerechnet werden und ca. 10-12 Minuten für Betriebe, die ein Callcenter sind bzw. eines beherbergen.

Die Umsetzung einer solchen neuen Befragung bedarf nach einer entsprechenden Beauftragung wahrscheinlich einige Zeit in der das Design der Stichprobe und der genaue Wortlaut des Fragebogens bestimmt werden. Zudem muss der Fragebogen in dem entsprechenden Programm implementiert werden und ein Pre-Test durchgeführt werden. Im Idealfall sind diese Schritte innerhalb von drei Monaten abgeschlossen. Ist eine regionale Schichtung geplant (siehe 6.2), dann müssen vor der Schichtung der Befragung erst entsprechende Analysen der Kontrollgruppen durchgeführt werden. Diese können mit zwei Monaten eingeplant werden. Die Durchführung der eigentlichen Befragung samt der Aufbereitung der Daten, so dass diese weiter genutzt werden können, wird dann wahrscheinlich mindestens sechs Monate in Anspruch nehmen. Entsprechend ist damit zu rechnen, dass die Auswertungen frühestens neun bzw. elf (bei regionaler Schichtung) Monate nach Start eines entsprechenden Projekts beginnen können. Eine entsprechende Ausschreibung wird aufgrund der umfangreichen formalen Anforderungen (u.a. aufgrund des erwarteten finanziellen Umfangs) mindestens sechs Monate dauern. Zusammengefasst kann im Idealfall somit frühestens nach Ablauf von ca. zwei Jahren mit Ergebnissen gerechnet werden.

Aufgrund der vielen dargestellten, variabel gestaltbaren Parameter lassen sich die Kosten einer solchen Befragung vorab nicht ausreichend genau quantifizieren. Ein seriöses Design der Befragung mit einer



Mindestzahl an Informationen und Befragten wird kaum unter 500 000 € realisierbar sein. Wie zuvor dargestellt wurde, besteht die Gefahr darin, dass bei zu wenigen Rückläufen einzelne Analyseelemente nicht realisierbar wären. Diese Probleme können mit einer Erhöhung der Fallzahlen vermindert werden, wodurch jedoch die Kosten wieder deutlich ansteigen würden. Bei einer Minimierung dieser Risiken könnten die zu veranschlagenden Kosten daher auch im Bereich von etwa 1 000 000 € liegen.

## 6. Analyse der Auswirkungen des Verbots von Sonn- und Feiertagsarbeit

Eine Betriebsbefragung, die gesondert durchgeführt wird bzw. die in das IAB-Betriebspanel integriert wird, erscheint als beste Möglichkeit, die Zahl der Callcenter und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland repräsentativ zu bestimmen. Allerdings lässt sich allein anhand der ermittelten Zahl der Beschäftigten nichts darüber aussagen, wie sich ein generelles Verbot der Arbeit an Sonn- und Feiertagen in Callcentern auf die Beschäftigung auswirkt. Auch wenn es eine große Zahl von Beschäftigten innerhalb der Branche gibt, kann es sein, dass die Auswirkungen sehr gering sind, während die Auswirkungen trotz einer geringeren Zahl an Beschäftigten groß sein könnten. Entsprechend werden mehr Informationen als die Beschäftigtenzahl für eine Prognose benötigt. Ein einzelnes perfektes Verfahren zur Bestimmung solcher Effekte gibt es für die Callcenter Branche unserer Meinung nach nicht. Die unter diesen Umständen bestmögliche Herangehensweise erscheint ein Methodenmix zu sein, aus dem eine Spannweite möglicher Effekte bestimmt werden kann. Dieser Methodenmix könnte bei einer Implementierung im IAB-Betriebspanel nur wesentlich beschränkter einfließen, als es in einer neuen Befragung der Fall wäre. Es müsste somit bei einer reinen Nutzung des IAB-Betriebspanels viel stärker abgewogen werden, welche Fragen und letztlich auch Methoden implementiert werden sollten und können.

### 6.1 Durchführen einer Differenz-von-Differenzen-Analyse

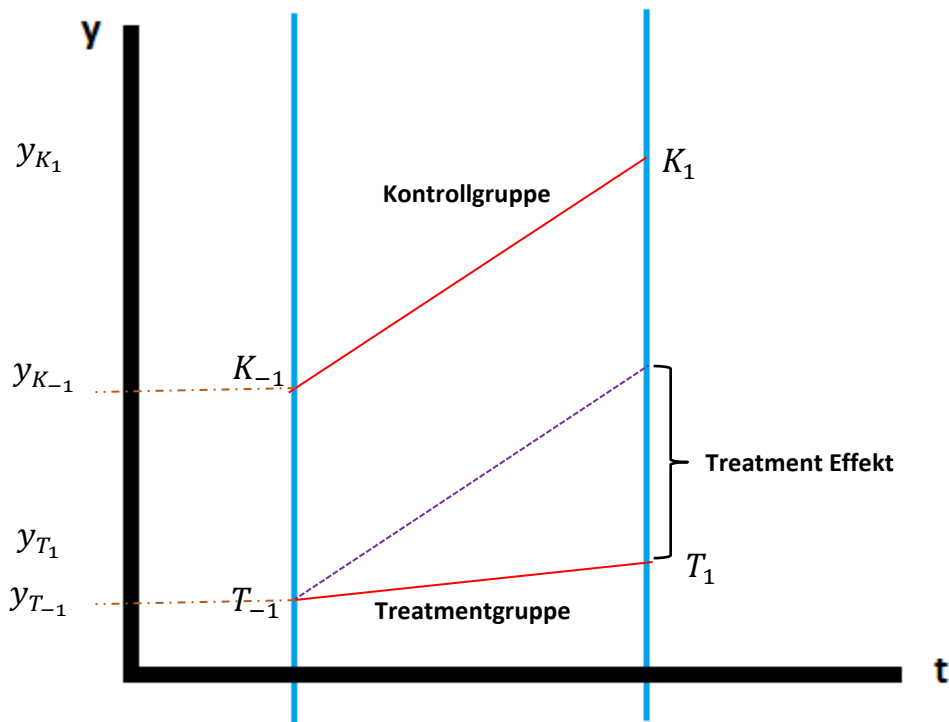
In der Ex-post Evaluation von Reformen ist der Differenz-von-Differenzen-Ansatz ein klassisches und häufig verwendetes Instrument. Diese Methode dient dazu, den kausalen, d.h. den ursächlichen Effekt eines Ereignisses oder einer Maßnahme zu analysieren. Dabei müssen eine betroffene Gruppe (Treatmentgruppe), die vom entsprechenden Ereignis betroffen ist, und eine Kontrollgruppe, die nicht vom Ereignis betroffen ist, unterschieden werden können.

Das Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in hessischen Callcentern, das durch den Beschluss des Bundesverwaltungsgerichts am 26.11.2014 faktisch durchgesetzt wurde, stellt ein solches Ereignis dar und kann genutzt werden, um potenzielle Arbeitsmarkteffekte zu analysieren. Dabei werden alle in Hessen tätigen Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. Callcenter Betriebe der Treatmentgruppe zugeordnet, da sie dem Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit direkt ausgesetzt sind. Callcenter in den übrigen Bundesländern bilden folglich die Kontrollgruppe, da sie vom Verbot nicht direkt betroffen sind.

Die Differenz-von-Differenzen-Methode vergleicht eine bestimmte Zielgröße  $y$ , in unserem Fall die Anzahl der Callcenter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, von Treatment- und Kontrollgruppe sowohl vor als auch nach dem Eintritt eines Ereignisses, d.h. sowohl zum Zeitpunkt  $t=-1$  und  $t=1$ , wie in Abbildung 6.1 dargestellt. Die zugrundeliegende Annahme besteht darin, dass sich beide Gruppen ohne das Einwirken des entsprechenden Ereignisses gleich entwickelt hätten (common trends). Für die Treatmentgruppe, die der Intervention direkt ausgesetzt ist, wird die Annahme der erwarteten gleichen Entwicklung durch die gestrichelte Linie in Abbildung 6.1 dargestellt.

Der Effekt des spezifischen Ereignisses, der sogenannte Treatment Effekt, errechnet sich somit als Differenz zwischen dem erwarteten und dem tatsächlich beobachteten Ergebnis der Treatmentgruppe. Da das erwartete Ergebnis jedoch nicht direkt beobachtet werden kann, wird – wie oben schon erwähnt – die Annahme zugrunde gelegt, dass der Unterschied zwischen Treatment- und Kontrollgruppe gleich geblieben wäre, wenn es das Urteil des Verwaltungsgerichts nicht gegeben hätte. Aus diesem Grund bildet die Differenz des schon bestehenden Unterschieds vor dem Urteil abzüglich des Unterschiedes nach dem Urteil den Treatment Effekt.

Abbildung 6.1 Darstellung des Differenz-von-Differenzen-Ansatzes



Quelle: Eigene Darstellung.

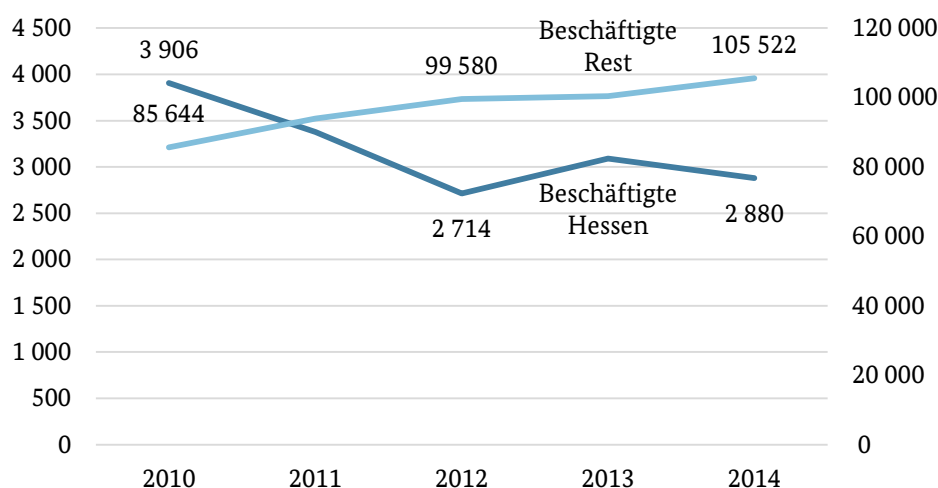
Im Fall der Callcenter sollte die Beschäftigung vor und nach dem Urteil miteinander verglichen werden. Eine solche Analyse könnte auf Daten des Mikrozensus oder der IEB bzw. des BHP basieren, mit denen bestimmt werden kann, inwieweit sich die Beschäftigung im expliziten Bereich der Callcenter nach Wirtschaftszweig und Berufsklassifikation verändert hat. Jedoch umfasst eine solche Analyse dieser Daten nicht die komplette Beschäftigung in Callcentern. Aus diesem Grund sollten die Angaben aus einer durchzuführenden Befragung als Grundlage genutzt werden. Für diese Analyse ist es somit von großer Bedeutung, dass auch die rückwirkende Beschäftigung vor 2014 erfragt wird. Die Präzision der hierzu von den Unternehmen gemachten Angaben hat eine hohe Relevanz für diese Form der Analyse. Wie in Kapitel 5 diskutiert, ist daher die Befragung so anzulegen, dass Angaben zum Jahr 2014 möglichst präzise gemacht werden können (bspw. richtiger Ansprechpartner, genügend Recherchezeit).

Zudem sollten diese Zahlen dann soweit wie möglich durch andere Quellen validiert werden, um etwas über die Größe des Fehlers oder möglicherweise strategisches Antwortverhalten aussagen zu können. Für die explizit (über den Wirtschaftszweig) ausgewiesenen Callcenter ist dies im Betriebspanel gut realisierbar, da die Zahl der Gesamtbeschäftigten immer der Zahl der Callcenter Beschäftigten entspricht. Bei einer eigenen Befragung kann eine solche Validierung nur für die Betriebe vorgenommen werden, die der Verlinkung zu den Daten der BA zugestimmt haben. Allerdings handelt es sich dabei um eine kleine Zahl von Betrieben. Bei anderen Betrieben kann zwar beobachtet werden, inwieweit sich die Beschäftigung verändert hat, hier ist aber nicht klar, ob die Veränderungen innerhalb des Callcenters proportional dazu

waren oder nicht. Beispielsweise kann ein Betrieb um 20 Mitarbeiter wachsen, da ein neuer Bereich implementiert wurde, während die Zahl der Beschäftigten in der Callcenter Abteilung gleich bleibt.

Um zusätzliche Aussagen darüber treffen zu können, ob Voll- oder Teilzeitbeschäftigte, Männer oder Frauen eher betroffen sind, bedarf es der Erhebung der entsprechenden Informationen. Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass heterogene Effekte nur dann ermittelt werden können, wenn die entsprechenden Daten in der Befragung erhoben wurden oder nachträglich hinzugefügt werden können. Angaben zum Urbanisierungsgrad lassen sich beispielsweise über die Kreiskennziffer der Betriebe nachträglich ergänzen, sodass der Treatment Effekt sowohl für ländliche als auch städtische Gebiete berechnet werden kann. Jedoch bedarf es immer einer ausreichend großen Fallzahl, um statistisch belastbare Aussagen über die zusätzlich zu untersuchenden Analysedimension treffen zu können. Je größer der Fragenkatalog und die Zahl der befragten Betriebe (zumindest bis zu einer bestimmten Größe) desto größer sind die Analysemöglichkeiten insbesondere hinsichtlich heterogener Effekte.

**Abbildung 6.2 Zeitlicher Verlauf der Beschäftigung in Callcentern in Hessen und den übrigen Bundesländern – BHP**



Quelle: Eigene Darstellung auf Grundlage des BHP 2010- 2014. Die Angaben sind hochgerechnet. Callcenter sind anhand der WZ 2008 Klassifikation 822 definiert.

Die oben genannte Annahme, dass sich beide Beobachtungsgruppen ohne Intervention entsprechend gleich entwickelt hätten, kann nicht überprüft werden, da es sich hierbei um eine unbeobachtbare, d.h. kontrafaktische, Situation handelt. Meist wird jedoch ein gewisser Zeithorizont vor der eigentlichen Intervention betrachtet. In diesem Zeitfenster sollte ein paralleler Trend zwischen Kontroll- und Treatmentgruppe zu erkennen sein. Ist dies nicht der Fall, sind die Ergebnisse kritisch zu hinterfragen und weniger glaubwürdig. Im Fall der Callcenter ist dies schwer zu überprüfen, da keine Daten zu historischen Entwicklungen vorliegen. Die Untersuchung, ob der Trend parallel verläuft, kann lediglich für die Beschäftigtenzahl in der Wirtschaftszweigklassifikation 822 bzw. den Berufskennziffern 4222, 4223, 4225, 4227, 5244 (ISCO 08) bzw. 9212 (KldB) durchgeführt werden.

Insbesondere wenn die Erhebung zeigt, dass die Zahl der hier erfassten Beschäftigten deutlich geringer ist als die tatsächliche Beschäftigtenanzahl in Callcentern auf Basis der Befragung, dann gibt diese Analyse allerdings nur einen kleinen Hinweis auf das Vorliegen eines gemeinsamen Trends. Auf Grundlage des BHP sieht die Entwicklung der Beschäftigung im Wirtschaftszweig Callcenter in Hessen und den übrigen

Bundesländern sehr unterschiedlich aus (Abbildung 6.2). Während die Beschäftigung zwischen 2010 und 2014 in Hessen zurückgegangen ist, ist sie in den übrigen Bundesländern insgesamt gestiegen, was darauf schließen lässt, dass die Annahme des parallelen gemeinsamen Trends vor dem Urteil nicht erfüllt ist.

Ob diese ungleiche Entwicklung für alle Callcenter Beschäftigten gilt, kann auch mit den Angaben aus der Befragung schwerlich getestet werden. Hierzu müsste die Veränderung vor 2014 verglichen werden. Allerdings kann dies nicht getestet werden, da hierzu keine Angaben vorhanden sind und es auch wenig sinnvoll erscheint, weiter als 2014 zurück zu befragen, da hier der Erinnerungsfehler noch größer würde. Entsprechend kann diese sogenannte „common trends Annahme“ nicht getestet werden. Hier bleibt nur der Ansatz sich auf die eindeutig identifizierten Beschäftigten anhand von Wirtschaftszweig und Berufskennziffer zu konzentrieren.

Grundsätzlich ist es möglich nur einzelne Bundesländer in die Kontrollgruppe mit einzubeziehen oder eine sogenannte synthetische Kontrollgruppe aus allen Bundesländern zu bilden. Werden nicht alle Bundesländer (gleichermaßen) in der Kontrollgruppe berücksichtigt, kann dies dazu führen, dass auch die Fallzahlen sinken. Aus diesem Grund erscheint es sinnvoll, entsprechende Analysen vor Start der Befragung durchzuführen und das geplante Vorgehen bei der Schichtung der Befragung nach Bundesländern zu berücksichtigen. Die Auswahl einer Kontrollgruppe sollte jedoch immer inhaltlich begründet werden können. So sind andere Bundesländer auch aufgrund weiterer Faktoren wie der Entwicklung der Arbeitslosigkeit, wirtschaftlicher Entwicklung etc., zu wählen. Potenziell könnten auch regionale Förderprogramme die Callcenter Ansiedlungen in spezifischen Regionen erhöht haben. Wenn diese Förderungen zeitlich mit dem Urteil für Hessen korrelieren, kann das Ergebnis dadurch verzerrt sein. In bestehenden Förderprogrammen sollte nach Hinweisen dazu gesucht werden.

Auch wenn es möglich ist, eine Kontrollgruppe mit einem gemeinsamen Trend zu bilden, ist hier immer zu beachten, dass die Annahme eines gemeinsamen parallelen Trends nur für die Beschäftigung gilt, die in den vorliegenden Daten erkennbar ist. D.h. es ist nicht klar, ob dies auch für alle Beschäftigten gilt und kann wegen des langen Zeithorizonts auch nicht mehr geprüft werden. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Überprüfen der common trends Annahme nur schwerlich möglich sein wird und aufgrund der fehlenden Daten nicht den üblichen Standards der Wissenschaft entsprechen kann.

Eine weitere Annahme besteht darin, dass Treatment- und Kontrollgruppen unabhängig voneinander sind und keine sogenannten Spillover-Effekte auftreten. Es ist jedoch möglich, dass auch andere deutsche Bundesländer durch das hessische Verbot indirekt betroffen sind, da hessische Callcenter ihre Sonntagsarbeit oder auch das gesamte Callcenter in andere Bundesländer verlagert haben könnten. Sofern dies zu einem positiven Beschäftigungseffekt in der Kontrollgruppe führt, würde der eigentliche Effekt überschätzt und eine obere Effektgrenze (für negative Effekte) berechnet. Zudem können nur kurz- und mittelfristige Ergebnisse bestimmt werden.

Außerdem stellt sich die Frage, inwiefern die Ergebnisse eine externe Validität aufweisen. Selbst wenn die oben genannten Annahmen zutreffen, muss man sich stets vor Augen führen, dass die Ergebnisse auf einer Veränderung in Hessen basieren. Eine Übertragung der Resultate auf ein gesamtdeutsches Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit ist somit nur unter der Berücksichtigung weiterer restriktiver Annahmen möglich. Zum einen müssten die geltenden Ausnahmeregelungen identisch sein. Das Urteil in Hessen lässt aktuell nach Meinung einiger befragten Experten scheinbar relativ viel Spielraum für Ausnahmeregelungen. Es ist jedoch anzunehmen, dass die Bundesländer ggf. eigene Ausnahmen für Notdienste etc. definieren und in der Gewerbeverordnung festhalten. Dies könnte dann von der derzeitigen Handhabung in Hessen abweichen. Zudem müsste angenommen werden, dass die mögliche Verlagerung von Callcentern über die Bundes- sowie Landesgrenzen im gleichen Maße stattfindet bzw. stattgefunden hat, was insbesondere bei Hessen als Binnenbundesland kritisch zu hinterfragen ist.

Wenn es eine solche Verlagerung für vormalig hessische Callcenter gab, ist zu bedenken, dass die Anzahl der potenziellen deutschsprachigen Mitarbeiter im Ausland endlich ist und bei starker Auslagerung irgendwann alle Potenziale ausgeschöpft sind. In einer umfangreichen Analyse könnte versucht werden, die Zahl der potenziell verfügbaren Fachkräfte im Ausland auf Grundlage von Informationen deutscher Institutionen im jeweiligen Ausland zu ermitteln. Ein solches Vorgehen erscheint aber aufgrund der Vielzahl der Länder als auch der vielen Annahmen, die gemacht werden müssten wenig erfolgsversprechend. Es müsste analysiert werden, wie viele Personen innerhalb des Landes in Deutschland aufgewachsen sind bzw. so lange dort gelebt haben, dass sie (fast) akzentfrei Deutsch sprechen und dort dem Arbeitsmarkt als Callcenter Beschäftigte zur Verfügung stehen könnten. Eine solche Potentialanalyse erscheint sehr aufwendig, wobei zum jetzigen Zeitpunkt nicht klar ist, welche Informationen überhaupt gesammelt werden können.

Bei der Nutzung der Befragung als Datenquelle sollte berücksichtigt werden, dass die Betriebe, die nicht mehr existieren auch nicht mehr befragt werden können. Wenn die Veränderung in der Zahl der Callcenter Beschäftigten nur durch Schließungen eines Callcenters entstünde, wäre dies durch die Analyse der Befragung per se nicht abgedeckt. Dies sollte durch die Analyse mit Hilfe der anderen Daten (Mikrozensus, BA-Daten) abgedeckt werden, da reine Callcenter in der Regel in der Wirtschaftszweigklassifikation 822 auftreten sollten. Es kann also analysiert werden inwieweit sich die Zahl der Callcenter und deren Mitarbeiter im Laufe der Zeit verändert hat und ob diese Änderung signifikant unterschiedlich zu der Entwicklung in anderen Bundesländern ist. Weiterhin ist es denkbar, dass Betriebe ihre Inhouse Callcenter ausgelagert haben. Aus diesem Grund sollte die Befragung idealerweise auch die Frage nach früheren Callcentern beinhalten, so dass solche Veränderungen gesondert analysiert werden können. In keiner Analyse wären die Betriebe (anderer Branchen) abgedeckt, die ein Inhouse Callcenter betrieben haben und zwischen 2014 und der Befragung geschlossen wurden. Hier kann allerdings die Annahme gesetzt werden, dass dies zwischen Treatment- und Kontrollgruppe nicht unterschiedlich verlaufen sein sollte und dass insbesondere die Entscheidung des Verwaltungsgerichts nicht dazu geführt hat, dass der ganze Betrieb geschlossen wird.

## **6.2 Auswertung der geplanten Reaktionen der Betriebe**

Der oben beschriebene Differenz-von-Differenzen-Ansatz bietet theoretisch eine sehr gute Grundlage für die Auswertungen. Die Einschränkungen in der praktischen Umsetzung, insbesondere diejenigen, die vorab noch nicht einzuschätzen sind, zeigen allerdings, dass dieser Ansatz nicht als einziges Instrument genutzt werden sollte. Vielmehr müssten auch andere Herangehensweisen in Betracht gezogen werden, die vor allem auf den Daten der Befragung basieren. Zunächst sollte in diesem Fall ausgewertet werden, welche potenziellen Ausweichreaktionen die befragten Betriebe angeben. Zunächst kann bestimmt werden, wie groß der Anteil der Betriebe ist, die überhaupt auf eine Veränderung in der Regelung reagieren würden. Aufbauend darauf kann analysiert werden, welche Beschäftigungsveränderungen die vorgesehenen Reaktionen mit sich brächten.

Bei der Befragung ist zudem zu vermuten, dass die Betriebe zu einem strategischen Antwortverhalten neigen könnten. Wenn Regeländerungen nicht gewünscht sind, werden negative Effekte potenziell größer dargestellt als sie dann in der Wirklichkeit sein werden. Zudem lässt sich bei der Abfrage von Präferenzen häufig beobachten, dass geplante und realisierte Handlungen nicht immer übereinstimmen. Aus diesem Grund stellt eine solche Analyse ein „worst-case“-Szenario dar, die abgeschätzten Effekte bilden also eine Obergrenze der potenziellen negativen Auswirkungen.

Diese Herangehensweise beruht darauf, dass viele Informationen von den Unternehmen abgefragt werden. Es bleibt kritisch zu prüfen, inwieweit eine Implementierung aufgrund der beschränkten Anzahl

möglicher Fragen im Betriebspanel unter diesem Gesichtspunkt eine gute Alternative bieten kann oder ob diese Methode nur mit einer eigenen Befragung durchzuführen ist.

### 6.3 Auswertung der Charakteristika der Callcenter

Neben den Angaben zu den Reaktionen sollten auch Besonderheiten der jeweiligen Callcenter ausgewertet werden, die Rückschlüsse auf mögliche Reaktionen bei einer Änderung der Rechtslage zulassen. Dabei schlagen wir vor, Angaben zu bereits bestehenden Auslagerungen von Callcentern, die Umsatz- und Beschäftigungsanteile an Sonn- und Feiertagen, die Art der Tätigkeiten an Sonn- und Feiertagen und den Anteil von Inbound- und Outbound-Anrufen zu berücksichtigen. Hintergrund dieser Vorgehensweise ist, dass wir annehmen, dass Betriebe, die bereits einen Teil ihrer Callcenter Tätigkeiten auslagern, leichter auch die komplette Callcenter Tätigkeit oder zumindest die komplette Callcenter Tätigkeit an Sonn- und Feiertagen ins Ausland auslagern können.

Zudem lässt sich vermuten, dass Betriebe, die ein größeres Volumen an Beschäftigten an Sonn- und Feiertagen einsetzen bzw. deren Umsatz an diesen Tagen größer ist, stärker reagieren als Betriebe, deren Anteil an diesen Tagen weniger stark ausgeprägt ist. Zudem spielt die Art der Tätigkeiten eine große Rolle. Sie sind ausschlaggebend dafür, inwieweit es für die Betriebe nötig ist, Callcenter im Ausland zu nutzen oder ob die Tätigkeiten durch sehr wahrscheinliche Ausnahmen (Notdienste, Sperrung von Karten etc.) sowieso nicht betroffen wären. Ein zusätzlicher Indikator kann hier auch der Anteil der Inbound-Anrufe sein. Die großen Branchenverbände haben sich darauf geeinigt, dass an Sonn- und Feiertagen keine Outbound-Anrufe getätigt werden. Je größer der Anteil des Outbounds ist, desto geringer wird eine Reaktion auf eine gesetzliche Änderung wohl ausfallen.

Problematisch bei dieser Herangehensweise ist, dass Annahmen darüber getroffen werden müssen, wann und in welchem Maße ein Betrieb reagiert oder nicht. Soweit möglich, sollte man hier auch Ergebnisse für Betriebe aus Hessen nutzen. Nichtsdestotrotz bleibt noch ein großes Maß an Unsicherheit. Im Zusammenspiel mit den anderen Herangehensweisen erscheint eine solche Strategie jedoch trotzdem als sinnvoll, da verschiedene Szenarien durchgespielt werden können. Werden die Annahmen unterschiedlich gesetzt, können Ober- und Untergrenzen bestimmt werden. Zudem können die Ergebnisse der ersten beiden Herangehensweisen, die aus unserer Sicht Obergrenzen für negative Effekte bestimmen, besser eingeordnet werden.

### 6.4 Methodenmix

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass keine Herangehensweise für sich allein genommen geeignet erscheint, die Auswirkungen eines möglichen Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit mit einer Fehlertoleranz adäquat vorherzusagen. Aus diesem Grund ist aus unserer Sicht nur ein Methodenmix geeignet, belastbare Aussagen zu treffen. Die Kombination der oben beschriebenen Herangehensweisen kann dazu führen, dass ein Bild gezeichnet werden kann, das Rückschlüsse auf mögliche Effekte zulässt. Allerdings wird es am Ende eine gewisse Spannbreite der ermittelten Effekte geben. Im Gegensatz zu Analysen, die am Ende einen Punktschätzer mit einem Standardfehler generieren, kann diese Spannbreite deutlich größer sein. Darüber lässt sich in der Machbarkeitsstudie noch keine Aussage treffen. Liegen die prognostizierten Auswirkungen in einem ähnlichen Bereich, dann kann dies als Hinweis auf die wahre Größe gedeutet werden. Wie bei allen Prognosen ist auch hier wenig über die Unsicherheit zu sagen. Allerdings ist es auch möglich, dass sich die Prognosen sehr stark unterscheiden, sodass es nicht möglich ist, eine Aussage zu treffen.

Für alle Methoden gilt, dass die kontrafaktische Situation unklar ist. D.h. es ist nicht klar, was der Rechtsstand sein wird, wenn keine Gemeinwohlverordnung erlassen würde. Die Bundesländer könnten

Ausnahmen von dem generellen Beschäftigungsverbot an Sonn- und Feiertagen definieren bzw. die derzeitigen Bedarfsgewerbeverordnungen könnten noch in Kraft bleiben. Die jeweilige Entwicklung könnte hingegen Auswirkungen auf die Reaktion der betroffenen Betriebe haben, was wiederum von dem genauen Wortlaut als auch dem Zeitraum solcher Veränderungen abhängt und in einer Analyse ggf. schwer zu prognostizieren ist. Gegenstand einer möglichen Analyse soll allerdings der Vergleich des Status quo mit einem kompletten Verbot, d.h. ohne Reaktion der Länder sein. Analysen möglicher Veränderungen sind also nicht nötig, müsste aber bei der Interpretation der Ergebnisse durchaus berücksichtigt werden.



## 7. Zusammenfassung und Fazit

Die Callcenter Branche an sich gibt es nicht und kann daher auch in vorliegenden Daten nicht umfassend identifiziert werden. Bestehende Datensätze lassen anhand der gängigen Indikatoren wie Wirtschaftszweig und Berufskennziffer nur Rückschlüsse auf einen Teil der Callcenter und ihrer Beschäftigten zu. Dies rührt vor allem daher, dass es neben eigenständigen Callcentern, die in der Regel leicht identifizierbar sein sollten, auch Inhouse Callcenter gibt, die einer anderen Branche angehören. Zudem existieren kaum belastbare Informationen zu Zusammensetzung und Größenordnung der übrigen Beschäftigten in Callcentern. So kann ein Branchenbild nur für einen Teil der in den Daten identifizierten Beschäftigten erfolgen. Es zeigt sich, dass häufig Frauen und Teilzeitbeschäftigte in Callcentern tätig sind und dass der Durchschnittsverdienst unter dem der Gesamtwirtschaft liegt.

Versuche, die Beschäftigten in Callcentern über tiefergehende Analysen der bestehenden Datensätze zu identifizieren, haben sich nicht als erfolgsversprechend herausgestellt. Entsprechend reichen die bestehenden Daten nicht aus um die Callcenter zu beschreiben und die Zahl der Beschäftigten zu quantifizieren.

Die Datenlücke zur Erfassung möglichst aller Callcenter und deren Mitarbeiter könnte nur eine Betriebsbefragung schließen. Hierbei gibt es die Möglichkeit das IAB-Betriebspanel zu nutzen oder eine gesonderte Befragung durchzuführen. Für beide Vorgehensweisen gibt es jeweils gute Argumente. Das IAB-Betriebspanel kann Betriebsdaten über eine lange Zeit darstellen, Entwicklungen vor 2014 können somit sehr valide skizziert werden. Das IAB-Betriebspanel ist zudem sehr etabliert und die Implementierung einzelner Frage geht mit geringen finanziellen Mitteln einher. Aufgrund der bestehenden Größe können jedoch nur wenige zusätzliche Fragen aufgenommen werden.

Eine gesonderte Befragung kann hingegen mehr spezifische Fragen zu Callcentern und zur Einschätzung des Verbots umfassen. Damit können mehr Informationen zur Bestimmung der Auswirkungen einer potenziellen gesetzlichen Änderung bereitgestellt werden. Um die Vorteile beider Befragungen jeweils zu nutzen, könnten diese auch parallel durchgeführt werden. Ein solches duales Vorgehen könnte insbesondere deshalb Vorteile haben, da ein spezifisches Verfahren oder Modell nicht ausreichend erscheint, um belastbare Aussagen zu treffen. Während die Kosten für eine Erweiterung des IAB-Betriebspanels überschaubar sind und vor allem in der Implementierung der Fragen liegen, führt eine gesonderte Befragung zu Kosten, die je nach Ausgestaltung zwischen 500 000 und 1 000 000 Euro liegen werden.

Neben der reinen Erfassung der Beschäftigung und der Beschäftigtenstruktur sollte die Befragung aber auch Indikatoren umfassen, die Schlüsse auf potenzielle Effekte eines Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit zulassen. Auch hier lassen sich in einer eigens konzipierten Befragung mehr Aspekte abfragen. Zur Bestimmung der Auswirkungen der gesetzlichen Grundlage hinsichtlich Sonn- und Feiertagsarbeit wird ein Methodenmix vorgeschlagen. Der Methodenmix sollte dabei aus einem Differenz-von-Differenzen-Ansatz für Hessen und Auswertungen der Befragung zu möglichen Reaktionen als auch Charakteristika der Callcenter bestehen.

Die jeweiligen Annahmen der einzelnen Vorgehensweisen werden in der vorliegenden Machbarkeitsstudie offen dargelegt und kritisch hinterfragt. Eine Möglichkeit ist der Vergleich der Entwicklungen zwischen Hessen und dem restlichen Bundesgebiet vor und nach Einführung des Verbotes in Hessen. Solche Vergleichsmöglichkeiten sind aber nur sinnvoll, wenn die Entwicklung ansonsten gleich oder zumindest sehr ähnlich verlaufen wäre. Dies lässt sich natürlich nicht testen, aber die vergangene Entwicklung kann Hinweise darauf geben. Dies kann aber nur für eine Untergruppe der Grundgesamtheit wirklich getestet

werden. Eine Prognose kann deshalb nicht nur auf dieser Methode beruhen. Ein Methodenmix, der verschiedene Herangehensweisen kombiniert und somit mögliche Verzerrungen der einzelnen Methoden verdeutlicht, erscheint erfolgsversprechender, wenngleich dieser möglicherweise aber eine große Spannbreite an möglichen Effekten prognostiziert.

Zur Begründung einer Gemeinwohlverordnung soll analysiert werden, wie sich ein generelles Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit auswirken würde. Dabei kann außer Acht gelassen werden, dass sich auch andere Rahmenbedingungen ändern würden. Problematisch könnte für alle methodischen Ansätze sein, dass die Auslegung des Urteils des Bundesverwaltungsgerichts - zumindest laut Aussage von Experten - hinsichtlich der Ausnahmen nicht ganz klar ist. Zudem kann nicht abgeschätzt werden, wie die Regelungen aussähen, wenn sich die Bundesregierung nicht für eine Gemeinwohlverordnung entscheidet. Die Bundesländer könnten (und müssten) immer noch Ausnahmen von dem generellen Verbot definieren. Hierbei handelt es sich um eine juristische Frage, die aber für die Analysen nicht unerheblich ist.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich anhand bestehender Datensätze keine genauen Aussagen über die Zahl der Beschäftigten in Callcentern treffen lassen. Entsprechend kann auch keine Aussage zu den Auswirkungen eines generellen Verbots der Sonn- und Feiertagsarbeit getroffen werden. Diese beiden Ziele können nur mit einer Befragung erreicht werden. Hierzu kann entweder das IAB-Betriebspanel erweitert werden oder eine eigens dafür konzipierte Befragung durchgeführt werden. Eine entsprechend erfolgreich durchgeführte Betriebsbefragung kann dann als Grundlage einer validen Bestimmung der Beschäftigten in Callcentern herangezogen werden. Hier wird keine große Unsicherheit in der Genauigkeit der Ergebnisse erwartet. Hinsichtlich der möglichen Effekte eines generellen Verbots der Sonntagsarbeit zeigen sich hingegen deutlich mehr Probleme und Ungenauigkeiten auf. Zum einen ist es eine Prognose, die immer mit einer gewissen Unsicherheit verbunden ist. Zum anderen gibt es keine valide Herangehensweise, die einen entsprechenden Zusammenhang ex post (Differenz-von-Differenzen-Analyse) analysieren kann, so dass von der Vergangenheit auf die Zukunft geschlossen werden könnte. Aus diesem Grund wird in dieser Machbarkeitsstudie ein Methoden-Mix vorgeschlagen, wobei nicht gesagt werden kann, welche Methoden die besten Prognosen liefert. Vielmehr sollen die verschiedenen Methoden mit ihren unterschiedlichen Vor- und Nachteilen eine Spanne möglicher Effekte aufzeigen. Allerdings kann diese Spanne auch relativ groß ausfallen, so dass es auf der Grundlage der vorhandenen Ergebnisse schwer ist, etwas über mögliche Auswirkungen zu sagen und damit auch eine Entscheidung für oder gegen eine Verordnung nach § 13 Abs. 1 Nr. 2 Buchstabe c ArbZG (Gemeinwohlverordnung) zu treffen. Dieses Risiko besteht dann auch weiterhin. Abgesehen von den bereits genannten Problemen ist auch die Frage nach der kontrafaktischen Situation durchaus ungeklärt, da es durchaus auch (regionale) politische Reaktionen geben könnte (z.B. die Formulierung veränderter Bedarfsgewerbeverordnungen), wenn keine Gemeinwohlverordnung erlassen wird. Diese Veränderungen müssten auch mit berücksichtigt werden, sind aber ähnlich schwer zu prognostizieren.

# Literaturverzeichnis

- Aksin, Zeynep; Armony, Mor and Vijay Mehrotra (2007): The Modern Call Center: A Multi-Disciplinary Perspective on Operations Management Research. *Production and Operations Management*, Vol. 16, No. 6, Nov-Dec 2007, pp. 665-688.
- Appel, Wolfgang und Lorson, Matthias (2012), Abschlussbericht zum Projekt: Service-Center 2015 – Entwicklung eines Zukunftsszenarios der Service-Center Branche in Deutschland, Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes.
- Bittner, Susanne; Schietinger, Marc; Schroth, Jochen und Claudia Weinkopf (2000): Call Center – Entwicklungsstand und Perspektiven, Eine Literaturanalyse. Projektbericht IAT.
- CCV (2012): Callcenter Branchen Studie 2012, Kernergebnisse.
- CCV (2016): CCV-Callcenter-Trendstudie 2016, Management Summary.
- Destatis (2016): Wochenendarbeit, [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/QualitaetArbeit/Dimension3/3\\_3\\_Wochenendarbeit.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/QualitaetArbeit/Dimension3/3_3_Wochenendarbeit.html) (Stand: 10.03.2017).
- Deutscher Bundestag (2015): Erste Erfahrungen in der Callcenter Branche bei der Umsetzung des Mindestlohns.
- RKW (2001): Branchenbild Call Center. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft Hamburg.
- Sakshaug, Joseph W. and Basha Vicari (2017): Obtaining Record Linkage Consent from Establishments: The Impact of Question Placement on Consent Rates and Bias, *Journal of Survey Statistics and Methodology* (forthcoming).
- Schönauer, Annika (2005): Qualität der Arbeit in Callcentern, Fallstudie Österreich im Global Call Center Industry Project. Forba Wien.
- Schupp, Jürgen (2001): Wandel zur Dienstleistungs- und Informationsgesellschaft fördert Ausweitung der Sonntagsarbeit. *Wochenbericht des DIW-Wochenbericht*, Jg. 68, Heft 27, S. 410-419 (2001).
- Statistisches Bundesamt, [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/QualitaetArbeit/Dimension3/3\\_3\\_Wochenendarbeit.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/QualitaetArbeit/Dimension3/3_3_Wochenendarbeit.html) (Stand: 15.05.2017).
- Verdi (2017): Besondere Dienstleistungen <https://besondere-dienste.verdi.de/branchen/callcenter> (Stand: 10.03.2017).
- Weinkopf, Claudia (2002): Call Center zwischen Serviceorientierung und Kosteneffizienz. IAT Gelsenkirchen.
- Weinkopf, Claudia (2009): Job quality in call centres in Germany. *International Labour Review*, Vol 148, No. 4.e

# Anhang

**Tabelle A.1      Altersverteilung der Erwerbstätigen insgesamt und im Callcenter – BiBB/BAuA**

	Kernerwerbstätige insgesamt	Erwerbstätige im Callcenter
	Anteile in %	
15 bis 20	0,7	1,4
20 bis 25	5,1	0,8
25 bis 30	10,0	16,2
30 bis 40	21,5	22,6
40 bis 50	30,4	29,4
50 bis 60	25,2	22,4
60 bis 100	6,3	3,2
Fehlende Information	0,8	3,9

Quelle:      Eigene Darstellung auf Grundlage der BiBB/BAuA Befragung 2012. Alle Angaben sind gewichtet.

**Tabelle A.2      Anteil der Beschäftigten mit gelegentlicher Arbeit an Sonn- und Feiertagen nach Wirtschaftszweigen– BiBB/BAuA**

WZ 2008	Beschäftigte	gelegentliche Sonn- und Feiertagsarbeit Anteil in %
Landwirtschaft, Bergbau, Energie, Wasser	992 979	52,7
Sonstiges Verarbeitendes Gewerbe	4 138 260	36,4
Metall- und Elektrobranche	5 868 881	32,1
Baugewerbe	2 167 903	26,9
Handel	3 366 983	33,2
Privater Dienstleistungssektor	4 721 962	54,8
Banken/Versicherungen	1 163 986	17,6
Unternehmensnaher Dienstleistungssektor	2 722 833	43,0
Öffentlicher Dienst (inkl. Erziehung/Unterricht)	5 336 627	39,9
Gesundheits- und Sozialwesen	4 150 965	60,3
Nicht zuordenbar	1 312 770	39,0

Quelle:      Eigene Darstellung auf Grundlage der BiBB/BAuA Befragung 2012. Alle Angaben sind gewichtet.

**Tabelle A.3 Fallzahlen des IAB-Betriebspanels nach Wirtschaftszweig und Betriebsgröße**

WZ 2008	Betriebsgröße								Insgesamt
	1-4	5-9	10-19	20-49	50-99	100-499	500-1999	2000 und mehr	
<b>D</b> Energieversorgung	/	/	/	/	/	20	/	/	86
<b>E</b> Wasserversorgung; Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzungen	20	22	25	32	22	25	/	/	151
<b>G</b> Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	644	435	305	364	139	197	/	55*	2 150
<b>H</b> Verkehr und Lagerei	79	67	96	139	70	111	24	22	608
<b>J</b> Information und Kommunikation	71	46	37	57	22	32	/	/	287
<b>K</b> Erbringung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen	120	52	25*	40	27	89	30	/	391
<b>L</b> Grundstücks- und Wohnungswesen	85	26	20	36	/	/	/	/	202
<b>M</b> Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen	303	185	125	148	59	79	20	23	942
<b>N</b> Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen	205	87	69	127	115	187	35	25	850
<b>O</b> Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung	27	23	55	132	130	296	112	23	798
<b>P</b> Erziehung und Unterricht	75	71	99	116	61	79	/	/	528
<b>Q</b> Gesundheits- und Sozialwesen	237	283	157	249	200	326	81	19	1 552
<b>R</b> Kunst, Unterhaltung und Erholung	47	24	/	/	/	24	/	/	139
<b>S</b> Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	216	119	63	75	44	79	/	/	620

Quelle: Angaben basieren auf dem IAB-Betriebspanel 2014. / gibt zensierte Werte an, d.h. die Zahl der Betriebe liegt unter 20. \*Ungefähre Angaben, da Fallzahlen anderer Zellen teilweise zu gering und Rückrechnung vermieden werden sollte.

## A.1 Vorschlag für einen Fragebogen zur Betriebsbefragung

### Betriebsbefragung

1. Ist ihr Betrieb ein Callcenter bzw. haben Sie ein Callcenter in Ihrem Betrieb?

Ja, wir sind ein Callcenter. -> reiner Dienstleister

Ja, wir haben ein Callcenter in unserem Betrieb. -> Inhouse Callcenter

Nein.

*Wenn ja:*

Können Sie mich bitte an den Zuständigen für  
das Callcenter weiterleiten.

reiner Dienstleister  
Inhouse Callcenter

weiter zu Frage 12.  
weiter zu Frage 6.

*Wenn nein:*

Können Sie mich bitte an den Geschäftsführer, Einkäufer, ... weiterleiten.

---

1b. Bevor die Befragung beginnt, haben wir noch ein Anliegen:

Wir möchten die Ergebnisse dieser Umfrage zur Forschungszwecken gerne mit Daten verknüpfen, die Sie bei der Bundesagentur für Arbeit für Ihren Betrieb/Ihre Dienststelle melden (z.B. bei der Meldung zur Sozialversicherung). Selbstverständlich werden auch hierbei alle Regeln des Datenschutzes eingehalten. Ihre Zustimmung ist freiwillig.

Sind Sie damit einverstanden?

Ja

Nein

### Beauftragung von externen Callcentern

2. Beauftragen Sie ein Callcenter für Ihren Kundenservice?

Ja.

Nein. -> Ende

2a. Hatten Sie 2014 ein internes Callcenter oder hatten Sie bereits ein externes Callcenter für Ihren Kundenservice beauftragt?

internes Callcenter

externes Callcenter

gar kein Callcenter

3. Ist das aktuell beauftragte ein externes Callcenter oder ein Callcenter, das zu Ihrem Unternehmen/Konzern gehört?

Ein externes Callcenter.

Das Callcenter gehört zum Unternehmen.

4. Haben Sie ein oder mehrere Callcenter beauftragt?

Eins

Mehrere und zwar \_\_\_\_\_.

5. Sitzt das/sitzen diese Callcenter in Deutschland oder im Ausland?

In Deutschland.

Im Ausland.

Gemischt. (bei mehreren)

weiter zu Frage 18.

*Wenn Gemischt:*

Wie ist die Aufteilung auf deutsche und nichtdeutsche Callcenter?

\_\_\_\_\_

Wenn im Ausland oder Gemischt:

**In welchen Ländern befinden sich die Callcenter?**

weiter zu Frage 18.

Polen

Türkei

Österreich

Ungarn

Griechenland

Irland

Weitere: \_\_\_\_\_

---

### **Inhouse Callcenter**

6. Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie insgesamt in dem Callcenter?

\_\_\_\_\_

6a. Wie viele Mitarbeiter haben Sie im Jahr 2014 (durchschnittlich) in dem Callcenter beschäftigt?

\_\_\_\_\_

7. Wie viele Vollzeitbeschäftigte gibt es?

8. Wie viele Teilzeitbeschäftigte gibt es?

9. Wie viele Beschäftigte gibt es auf Minijob-Basis?

10. Haben Sie auch ein externes Callcenter beauftragt bzw. kooperieren Sie mit einem?

Ja, mit einem externen Callcenter.

Ja, innerhalb unseres Unternehmens.

Nein.

*Wenn ja:*

a)

Wie hoch ist die Anzahl der Callcenter, die Sie beauftragt haben bzw. mit denen Sie kooperieren?

\_\_\_\_\_

b)

**Sitzt das/sitzen diese Callcenter in Deutschland oder im Ausland?**

In Deutschland.

Im Ausland.

Gemischt. (bei mehreren)

*Wenn Gemischt:*

**Wie ist die Aufteilung auf deutsche und nichtdeutsche Callcenter?**

\_\_\_\_\_

Wenn im Ausland oder Gemischt:

**In welchen Ländern befinden sich die Callcenter?**

Polen

Türkei

Österreich

Ungarn

Griechenland

Irland

Weitere: \_\_\_\_\_

c)

**Wie ist die Aufteilung zwischen internem und externen Callcentern?**

\_\_\_\_\_

Nutzen Sie das externe Callcenter nur für Anrufspitzen?

Lagern Sie Ihre Callcentertätigkeit nur zu bestimmten Zeiten, beispielsweise nur am Wochenende, an ein externes Callcenter aus?

Findet eine Auslagerung nur für bestimmte Anfragen statt?

**11. Gibt es weitere Callcenter in Ihrem Unternehmen?**

Ja.

Nein.

weiter zu Frage 18.

*Wenn ja:*

**Wie viele sind davon im Ausland, wie viele im Inland?**

weiter zu Frage 18.

Im Ausland: \_\_\_\_\_

Im Inland: \_\_\_\_\_

*Wenn im Ausland:*

**In welchen Ländern befinden sich die Callcenter?**

Polen

Türkei

Österreich

Ungarn

Griechenland

Irland

Weitere: \_\_\_\_\_

---

**Callcenter Betriebe (reine Dienstleister)**

**12. Gehört ihr Callcenter zu einem Unternehmen mit mehreren Standorten/Betrieben?**

Ja.

Nein.

*Wenn ja:*

**a)**

**An wie vielen Standorten haben Sie Callcenter?**

\_\_\_\_\_

**b)**

**Liegen alle Standorte innerhalb Deutschlands?**

Ja.

Nein.

*Wenn nein:*

**In welchen Ländern liegen die weiteren Standorte?**

\_\_\_\_\_

**13. Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie in Ihrem Betrieb (und insgesamt)?**

In dem Betrieb: \_\_\_\_\_

*Wenn 13. mit "Ja" beantwortet:*

Insgesamt: \_\_\_\_\_



14. Wie viele Vollzeitbeschäftigte gibt es?
15. Wie viele Teilzeitbeschäftigte gibt es?
16. Wie viele Beschäftigte gibt es auf Minijob-Basis?
17. Von wie vielen Unternehmen werden Sie beauftragt?

ggf. redundant wegen  
Zuspielbereitschaft  
(abhängig vom Zeitpunkt  
der Frage nach der  
Zuspielbereitschaft)

---

Allgemeine Fragen zur Callcenter Tätigkeit

18. Welchen Anteil nehmen inbound bzw. outbound Anrufe ein?

19. Wer sind ihre Kunden?  
Endverbraucher.  
Unternehmen.

20. Findet Sonn- und Feiertagsarbeit statt?  
Ja.  
Nein.

weiter zu Frage 21.

*Wenn ja:*

a)

Welchen Anteil der Anrufe bearbeiten Sie an Sonn- und Feiertagen?

b)

Wie groß ist der Anteil des Umsatzes an Sonn- und Feiertagen?

c)

Was für Anfragen/Tätigkeiten werden sonntags erledigt?

d)

Könnten diese Tätigkeiten auch während der Woche durchgeführt werden?

Ja.

Nein, da \_\_\_\_\_

e)

Wenn Sonn- und Feiertagsarbeit nicht mehr möglich wäre, was wären die Konsequenzen?

Kein Service mehr an Sonn- und Feiertagen.

Nur für Notdienste. -> Was wären das in Ihrem Fall für Notdienste?

Eine Auslagerung für diese Tage ins Ausland.

Eine komplette Auslagerung ins Ausland.

Sonstiges:

---

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Außerdem ist diese kostenlose Publikation - gleichgültig wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist - nicht zum Weiterverkauf bestimmt.

Erstellt im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Die Durchführung der Untersuchungen sowie die Schlussfolgerungen aus den Untersuchungen sind von den Auftragnehmern in eigener wissenschaftliche Verantwortung vorgenommen worden. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales übernimmt insbesondere keine Gewähr für die Richtigkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit der Untersuchungen.

Alle Rechte einschließlich der fotomechanischen Wiedergabe und des auszugsweisen Nachdrucks vorbehalten.